

Liiketoiminnan sähköistyminen uuden varausjärjestelmän myötä; case Hostel Erottajanpuisto

Elisa Mäntylä

Opinnäytetyö
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutus
2015



Tekijä

Elisa Mäntylä

Koulutusohjelma

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutus

Opinnäytetyön otsikko

Liiketoiminnan sähköistyminen uuden varausjärjestelmän myötä; case
Hostel Erottajanpuisto

Sivu- ja

liitesivumäärä
35 + 48

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Hostel Erottajanpuistolle, joka sijaitsee Helsingin Punavuorella. Opinnäytetyö on toiminnallinen projekti ja sisältää tietoperustan sekä itse produktin, eli tuotoksen. Työn tarkoituksena on laatia ohjekirja uudesta HostelSystem varausjärjestelmästä, joka tulee toimimaan tukena henkilökunnalle varausjärjestelmän käyttöönotossa, apuna ongelmatilanteissa sekä perehdyttää uudet työntekijät ja harjoittelijat varausjärjestelmään. Idea ohjekirjalle syntyi keväällä 2014, jolloin yrityksessä päädyttiin ottamaan uutta tietotekniikkaa käyttöön.

Ohjekirjan lisäksi työ sisältää teoreettisen viitekehyksen, jossa tarkastellaan tietotekniikan vaikutuksia majoitusalan yritykselle; mitä tulisi ottaa huomioon käyttöönotossa ja kuinka sitä voidaan hyödyntää kilpailuetuna. Lisäksi teoriassa käsitellään perehdyttämistä. Työssä kerrotaan kuinka uuteen tietotekniikkaan, tässä tapauksessa varausjärjestelmään, voidaan perehdyttää henkilökunta oikein sekä pohditaan mitä tulisi ottaa huomioon yrityksen muutostilanteissa. Lopuksi kerrotaan produktin eri vaiheet suunnittelusta toteutukseen.

Tässä opinnäytetyössä esillä ohjekirjasta on vain sisällysluettelo. Vaikka ohjekirja ei sisällä salaista tietoa toimeksiantajayrityksestä, on se heille nimenomaan laadittu ja sisältää ohjeita, jotka ovat heidän käyttöönsä tarkoitettuja. Ohjekirja on kuitenkin tarkoituksenmukaisesti tehty niin, että se on helposti muokattavissa myös muiden käyttöön. Täten sen voi luovuttaa muille yrityksille tarpeen vaatiessa.

Asiasanat

Tietotekniikka, käyttöohjeet, perehdyttäminen, käyttöjärjestelmät, majoitusala

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Toimeksiantajayritys.....	3
3 Liiketoiminnan sähköistyminen majoitusalan yrityksessä.....	5
3.1 Uuden järjestelmän hankinta.....	5
3.2 Tietotekniikan hyödyntäminen kilpailuetuna sekä asiakaslähtöisesti	6
3.3 Kulutuskäyttäytyminen verkossa	8
4 Perehdyttäminen	10
4.1 Muutostilanteet.....	11
4.2 Työnopastus muutostilanteessa	12
4.3 Tietotekniikkaan kouluttaminen	13
4.4 Koulutustilaisuus	14
5 Produktin toteutus	16
5.1 Suunnittelu.....	16
5.2 Toteutus.....	18
5.2.1 Varausjärjestelmän muokkaus	18
5.2.2 Ohjekirjan teko	21
5.2.3 Perehdytys ja käyttöönotto	26
6 Opinnäytetyön kulku.....	28
6.1 Pohdintaa.....	29
6.2 Tavoitteet	30
6.3 Kehittämisehdotuksia	31
Lähteet	33
Liitteet.....	35
Liite 1. Opinnäytetyön aikataulu ja suunnitelma.....	35
Liite 2. HostelSystem ohjekirjan sisällysluettelo.....	36
Liite 3. Toimeksiantajan palautelomake.....	38

1 Johdanto

Tämän työn tarkoituksena on laatia ohjekirja uudesta HostelSystem varausjärjestelmästä. Se tulee toimimaan tukena henkilökunnalle varausjärjestelmän käyttöönotossa, apuna ongelmatilanteissa sekä perehdyttää uudet työntekijät ja harjoittelijat varausjärjestelmään. Opinnäytetyö sisältää tietoperustan sekä itse produktin, eli tuotoksen.

Työni on toiminnallinen opinnäytetyö, joka on laadittu omalle työpaikalleni Hostel Erottajanpuistoon heidän toimeksiantona. Hostel Erottajanpuisto on Helsingin Punavuorella sijaitseva pieni, yksityisomistuksessa oleva majoituslaitos. Sen liikeidea on tarjota edullista majoitusta Helsingin keskustassa ja sen kohderyhmään kuuluvat nuoret aikuiset, jotka usein vierailevat useassa maassa saman reissun aikana. Hostel Erottajanpuistolla on hyvä jalansija alan vallitsevalla kilpailukentällä, mutta vastatakseen vielä paremmin kilpailuun päädyttiin tietotekniikan panostamiseen uuden varausjärjestelmän muodossa. Tällä hetkellä Helsingin kaupungin alueella on viisi muuta kilpailevaa hostellia, joista yksi toimii hostellina vain kesäisin. Erottajanpuiston kilpailuedut ovat sen keskeinen sijainti, vanhan rakennuksen tunnelmallinen miljöö sekä kodikkuus. Hinnallisesti hostellit ovat suurin piirtein samaa luokkaa, vaikka Erottajanpuisto saattaa olla kiireisimpinä aikoina hieman kalliimpi sen sijainnin vuoksi.

Opinnäytetyöllä on kolme tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena on määritellä varausjärjestelmän käyttöönoton hyödyt ja haitat yrityksen liiketoiminnan kannalta sekä henkilöstön kautta. Toisena tavoitteena on muokata varausjärjestelmä Hostel Erottajanpuiston tarpeiden mukaiseksi, ottaa se käyttöön sekä olla mukana sen perehdytyksessä ja toimia henkilökunnalle tukihenkilönä käyttöönottovaiheessa. Kolmantena, ja isoimpana tavoitteena on laatia siitä selkeä ohjekirja, jota henkilökunta voi käyttää työssään.

Uuden varausjärjestelmän hankintaan päädyttiin, koska haluttiin tehostaa toimintaa, saada reaaliaikainen majoituskapasiteetti eri varauskanaville ja näin lisätä myyntiä. Järjestelmä mahdollistaa myös paremman palvelunlaadun. Nämä ovat asioita, jotka vaikuttavat yrityksen kilpailuun. Tässä opinnäytetyössä pohditaan miten kilpailuun voidaan vastata tietotekniikan avulla sekä miten se tehdään asiakaslähtöisesti. Jotta yritys on menestyvä, vaaditaan siihen motivoitunut henkilöstö. Tässä työssä pohditaan myös miten uusi tietotekniikka voi vaikuttaa henkilöstöön ja kuinka siihen voidaan vastata.

Opinnäyteyöstä rajattiin pois varausjärjestelmän hankintaprosessi sekä ohjekirjan englanninkielinen osuus. Tietoperustassa aiheet ovat itsessään laajoja. Aiheina on tietotekniikan käyttö majoitusalan yrityksessä sekä henkilökunnan perehdyttäminen. Teoriaosuudessa aiheet on rajattu nimenomaan tietotekniikan näkökulmasta majoitusalan yritykseen. Luvuissa tarkastellaan kuinka sähköistyminen vaikuttaa liiketoimintaan. Perehdyttämistä tarkastellaan yrityksen muutostilanteiden kautta sekä mitä tulee huomioida uuteen tietotekniikkaan perehdyttämisessä.

2 Toimeksiantajayritys

Tämä luku kertoo opinnäytetyön toimeksiantajayrityksestä, Hostel Erottajanpuistosta. Toimeksiantona oli laatia Erottajanpuistolle suomenkielinen ohjekirja uudelle varausjärjestelmälle, HostelSystemille. Toimeksianto on annettu syksyllä 2014. Opinnäytetyö on laadittu heidän käyttöön, ja täten on heille hyödyllinen. Tehtyä ohjekirjaa voidaan soveltaa myös muissa yrityksissä, joissa käytetään tai tullaan käyttämään HostelSystem varausjärjestelmää, mutta ohjekirja sisältää nimenomaan Erottajanpuistolle hyödyllisiä ohjeita.

Hostel Erottajanpuisto on Helsingin Punavuoren designkorttelissa sijaitseva, pieni hostelli. Hostellilla tarkoitetaan edullista majoitusliikettä, jossa pääsääntöisesti myydään vuodepaikkoja isommista makuusaleista, eli dormitoreista. Hostel Erottajanpuisto on peräisin jo 50-luvulta, jolloin se toimi matkustajakotina. Sen jälkeen omistus on vaihtunut kolme kertaa. Nykyisellä konseptilla se on toiminut vuodesta 1992, jolloin se liittyi Suomen Retkeilymajajärjestöön ja matkustajakodista tehtiin hostelli. Omistajana tuolloin toimi Sisko Halme. Hänen jäätyään eläkkeelle toiminnan otti haltuunsa Refecta Ab, jonka omistuksessa hostelli vielä tänä päivänä on. Refecta Ab on vuonna 2010 perustettu yritys, joka harjoittaa tilausravintolatoimintaa. Tilausravintola toimii samassa rakennuksessa Erottajanpuiston kanssa. Vuodesta 2011 he ottivat haltuunsa myös hostellitoiminnan. Hostellinjohtajana toimii tällä hetkellä Katriina Mansbridge. (Mansbridge 3.3.2015.)

Erottajanpuistossa on 15 huonetta ja 55 vuodepaikkaa. Suurin osa huoneista on dormitoreja. Tästä syystä se sopii hyvin varsinkin nuorille matkaajille, jotka etsivät halvempaa majoitusta Helsingistä. Erottajanpuisto on hyvin kansainvälinen majoituslaitos. Joka kuukausi matkaajia on noin 55–70 eri maasta. Eniten matkaajia hostelliin tulee Saksasta, Koreasta, Japanista, Englannista ja Ranskasta. Myös USA:sta ja Australiasta matkaajia tulee hyvin paljon. Keväisin hostelli on erilaisten leirikoululaisten suosiossa halvan hinnan sekä eri huonekokojen takia. Käyttöaste vuonna 2014 oli 82,3 %. (Mansbridge 3.3.2015).

Hostelli työllistää viisi kokopäiväistä työntekijää sekä osa-aikaisia kaksi tai kolme riippuen vuodenaikasta. Tämän lisäksi henkilökuntaan kuuluu toimitusjohtaja ja talousvastaava. (Mansbridge 3.3.2015.) Hostel Erottajanpuiston henkilökunnan vaihtuvuus on hyvin vähäistä, joka kertoo työssä viihtymisestä ja tyytyväisyydestä. Tämä tarkoittaa myös sitä, että lähestulkoon kokonaan sama henkilökunta on työskennellyt aikana, jolloin suurin osa hostellin varauksista tuli esimerkiksi puhelimitse, sähköpostitse tai faxilla. Vain kahdella työntekijällä oli ennestään kokemusta minkään hotellin tai hostellin varausjärjestelmästä.

Tästä syystä HostelSystem varausjärjestelmän ohjekirja on tarpeellinen Erottajanpuistolle. Kaikki henkilökunnan jäsenet ovat itse matkustaneet paljon ja yöpyneet hostelleissa ympäri maailmaa. Varmasti siitä syystä he ovat aikoinaan tulleet Erottajanpuistoon ja tehneet siitä kodikkaan hostellin muille matkaajille.

Tavoitteina HostelSystem varausjärjestelmän käyttöönotolle on vastata asiakkaiden varauskäytännön tarpeisiin sekä luoda realistinen varauskapasiteetti verkossa. Pidemmällä aikavälillä tavoitteina on löytää oikeat myyntikanavat, tehdä tehokasta myyntiä internetissä sekä luoda positiivinen kuva verkossa ja näin kasvattaa myyntiä. (Mansbridge 3.3.2015.)

3 Liiketoiminnan sähköistyminen majoitusalan yrityksessä

Hostel Erottajanpuisto on ottamassa käyttöönsä uuden varausjärjestelmän, HostelSystemin. Liiketoiminnan sähköistymisen myötä pystytään hallinnoimaan toimintaa paremmin. Sähköisellä liiketoiminnalla tarkoitetaan tietokoneverkon kautta suoritettuja tavaroiden ja palveluiden tilauksia. (Tilastokeskus 2014.) Järjestelmän käyttöönotto ei yksin ole tavoite, vaan tietotekniikan avulla pyritään alentamaan yrityksen kustannuksia ja nostamaan työnteon tehokkuutta. Tietotekniikan käyttöönotolla ei tarkoiteta vain varausjärjestelmän käyttöä, vaan myös liiketoimintaa internetissä palvellen asiakkaita sekä tehden yhteistyötä muiden yritysten kanssa. Tässä luvussa tarkastellaan asioita, joita tulisi ottaa huomioon uutta järjestelmää hankittaessa, mitä hyötyä liiketoiminnan sähköistymisestä on majoitusyritykselle ja kuinka kuluttajien varauskäyttäytyminen on muuttunut.

3.1 Uuden järjestelmän hankinta

Minkä tahansa kustannuksia vievän tietotekniikan käyttöönotolle on oltava riittävät perustellut syyt. Heikosti määritellyt tavoitteet sekä käyttöönoton hyvien ja huonojen puolien punnitsematta jättäminen edesauttaa sitä, että järjestelmän kustannuksia ja tuottoja on vaikea arvioida. Kun tavoitteet ovat selkeät, pystytään niiden toteutumista helposti seuraamaan ja mittaamaan. (Kasvi & Vartiainen 2000, 84–85.) Uutta tietotekniikkaa hankittaessa tulee myös muistaa sen sosiaalinen konteksti. Uuden teknologian pitää tietenkin olla toimivaa yrityksen liiketoiminnalle, mutta sen on oltava myös käyttäjälle hyödyllistä. Muuten sen käyttäjät, eli henkilökunta, ei ole motivoitunut sitä käyttämään. Tämä voi taas pahimmassa tapauksessa johtaa jopa irtisanoutumiseen. (Laakkonen, Lamminpää & Malaprade 2011, 377.)

Hostel Erottajanpuiston tapauksessa HostelSystem – varausjärjestelmän käyttöönotto tuo asiakkaille mahdollisuuden varata majoituksen suoraan internetistä yrityksen kotisivuilta. Aiemmin tämä oli mahdollista vain online matkatoimistojen kautta. Yrityksen omilla sivuilla oli vain yhteydenottopyyntö – lomake, jonka asiakkaat täyttivät jos halusivat tehdä varauksen. Sivuilla ei myöskään näkynyt reaaliajassa olevaa saatavuutta. O'Connor ja Frew (2002, 34) panostivat jo vuonna 2002 tietotekniikan merkittävyyttä majoitusalan yrityksille. Suomessa vuonna 2013 jopa 52 % ostoista tehtiin sähköisesti majoitus – ja ravitsemisalalla sekä vuonna 2014 53 % suomalaisista oli ostanut jotain verkon kautta vain viimeisen kolmen kuukauden aikana. (Tilastokeskus 2014.) Artikkelissaan O'Connor ja Frew (2002, 34) mainitsevat, kuinka kuluttajat etsivät yhä enemmän ja enemmän tietoa internetistä ja näin haluavat minimoida kuilun odotusten ja kokemusten välillä. Pelkkä

tiedon jakaminen ei kuitenkaan riitä, vaan kuluttajat haluavat saada tiedon yrityksestä sekä ostomahdollisuuden samasta paikasta. Kun ennen (ja Hostel Erottajanpuistossa vielä nykyään) asiakkaat hakivat tiedon internetistä ja tekivät varauksen eri kautta, jäi aikaa myös päätöksenteolle. Nykyään kun kaikki palvelut löytyvät samasta paikasta, kuluttajat tekevät myös nopeampia päätöksiä. (O'Connor & Frew 2002, 34.) Tämä Erottajanpuiston kohdalla tarkoittaa sitä, että yhä useampi asiakas käyttää muita jakelukanavia varauksen teossa, johon pyritään saamaan muutos uuden varausjärjestelmän myötä, jolloin palvelut ovat asiakkaiden ostettavissa digitaalisesti internetin välityksellä.

HostelSystem varausjärjestelmä valittiin muiden joukosta, koska se on selkeä ja hostellin tarkoituksien mukainen sekä helposti räätälöitävissä. Kasvin ja Vartiaisen (2000, 87) mukaan tietojärjestelmät on oltava muokattavissa eri organisaatioiden tarpeiden mukaan, sillä vaikka toiminta-ajatus organisaatioiden välillä olisikin sama, eroavaisuuksia on paljon. Esimerkkinä voidaan ajatella toiminta-ajatuksena hotellien majoitusmyyntiä, mutta hotellien palvelut, huonemäärät ja koot vaihtelevat. Tietojärjestelmän on myös pystyttävä pysymään jatkuvan kehityksen tahdissa. Kasvi ja Vartiainen (2000, 141) listaavat kysymyksiä, jotka tulisi ottaa huomioon uuden tietotekniikan järjestelmää hankittaessa. Onko tarvittavat toiminnot esillä ja havaittavissa? Löytävätkö käyttäjä tarvitsemansa tiedot nopeasti ja selkeästi? Onko tietoa riittävästi ja sopivassa muodossa? Tarvitseeko käyttö opastusta ja kuinka paljon? Tukeeko uusi järjestelmä käyttäjien jo tuntemia ja osaamia toimintatapoja? Tietotekniikkaa hankittaessa huomioitava asia on myös sen elinkelpoisuus. Tähän liittyy vahvasti sen todellinen tarve; mihin se perustuu ja miten siitä hyödytään. (Laakkonen, Lamminpää & Malaprade 2011, 373.)

3.2 Tietotekniikan hyödyntäminen kilpailuetuna sekä asiakaslähtöisesti

Oikein hyödynnettynä tietotekniikka tuo yritykselle kustannussäästöjä sekä kasvattaa tehokkuutta ja tuottavuutta. Sähköinen liiketoiminta tuo mukanaan nopeutta ja joustavuutta, jotka ovat avainasioita menestykselle. Tietotekniikan avulla yrityksen palvelut on mahdollista ottaa käyttöön ja poistaa käytöstä resurssien mukaan ilman viivettä. Useimmiten tämä tapahtuu jopa automaattisesti. (Salo 2010, 45.) Tietotekniikkaa tulisi ajatella myös kilpailuetuna. Vaikka nykyäänkin sijainti ja aineellinen omaisuus ovat tärkeitä kilpailuetuja, ne eivät itsessään ole riittäviä. Yritysten tulee ottaa käyttöön teknologiaa, joka auttaa työntekijöitä oppimaan nopeammin ja enemmän heidän yrityksestään ja asiakkaistaan. Tietoa voidaan käyttää tehokkaammin etuna kilpailutilanteessa, jolloin voidaan luoda räätälöityjä ja yksilöllisiä palveluita, joita ei voida kopioida helposti. Teknologia toimii apukeinona tietojen keräämisessä, varastoinnissa ja

analysoimisessa. Henkilökunnan tulee osata muuntaa se käyttökelpoiseksi tiedoksi ja siten käyttää sitä palveluiden räätälöimiseen. (Nyheim & Connolly 2012, 26.)

Nyheimin & Connollyn (2012, 104–106) mukaan majoitusalaalla käytetään teknologiaa hyväksi kun halutaan muun muassa:

- parantaa kannattavuutta
- parantaa ja muokata palveluita sekä luotettavuutta
- laajentaa markkinointia kustannustehokkaammalla tavalla
- tuottaa palveluita johdonmukaisesti
- kerätä, analysoida ja välittää tietoa
- erottaa muista ja luoda strategista kilpailuetua
- toimia säännösten mukaan

Aiemmin teknologiaa käytettiin majoitusalaalla lähinnä huoneiden kartoitukseen ja tulojen seurantaan, esimerkiksi huoneiden saatavuuteen, varaustilanteeseen, yöpyviin asiakkaisiin sekä niistä saatuihin tuloihin. Vuosien aikana kuitenkin sekä yritykset että teknologia ovat muuttuneet, ja sen mukana myös majoitusalaalla käytettävät järjestelmät. Nykyään huonekartoituksen ja tulojen rinnalla yhtä tärkeää on käyttää teknologiaa hyväksi asiakkaiden ymmärtämiseen. Sen avulla pystytään luomaan asiakkaasta oma profiili, seurata tottumuksia ja mieltymyksiä sekä esimerkiksi kanta-asiakkuutta. (Nyheim & Connolly 2012, 110.) Hostel Erottajanpuiston tapauksessa uusi varausjärjestelmä tulee parantamaan myös heidän palveluita. Tietojen keräämisen, varastoinnin ja analysoinnin lisäksi varausjärjestelmän avulla pystytään lähettämään asiakkaalle sähköisesti palautelomake, kun hän kirjautuu hostelliin langattomaan internetiin. Näin pystytään reagoimaan heti asiakkaan antamaan palautteeseen sekä saadaan henkilökohtaisempaa palvelua.

Nykyään kuluttaja pääsee käsiksi hyvin laajalti erilaiseen informaatioon verkossa. Tästä syystä he saattavat usein olla vaativia ja jopa nirsoja osto – ja varauskäyttäytymisessään. Teknologia tuo kilpailuetua, jos yritys pystyy sen avulla vähentämään kustannuksiaan, tuottamaan voittoa, pystyy tekemään parempia ja nopeampia päätöksiä ja differoida tuotteita ja palveluitaan. Teknologian kehitystä on myös syytä seurata jatkuvasti. Esimerkiksi nykyään varsinkin hostelleilla, joiden kuluttajat ovat usein nuoria aikuisia, tulisi olla mobiiliapplikaatiot. Sen seurauksena käyttöjärjestelmien tulee olla joustavia, jotta kehityksessä pysytään mukana ja kilpailuun pystytään vastaamaan. Tulee muistaa, että teknologia itsessään ei ole kilpailuetu, vaan se, kuinka sitä käytetään. (Nyheim & Connolly 2012, 31–36.)

3.3 Kulutuskäyttäytyminen verkossa

Nykyään sähköinen kaupankäynti on satojen miljardien dollareiden arvoinen liiketoimi ja sen odotetaan kasvavan noin kymmenen prosenttia vuodessa. Jo pelkästään Suomessa kaikkien suosituimpia verkko-ostoja ovat olleet jo pitkään matkailu- ja majoituspalveluihin liittyvät ostot. Matkustamiseen liittyvät palvelut verkossa ovat olleet niin suosittuja, että ne ovat syrjäyttäneet suurimmaksi osaksi fyysiset palvelupisteet kokonaan. (Tilastokeskus 2014.) Uuden teknologian myötä kuluttajille ostaminen on tehty vielä helpommaksi kuin ennen. Kuluttajat pystyvät vertailemaan hintoja, lukemaan arviointoja, kommentoimaan tuotteita ja tehdä ostoksia heti ajasta ja paikasta riippumatta. (Salmenkivi 2012, 172–173.) Nykypäivän kuluttajat Harvard Business Review’n (teoksessa Salmenkivi 2012, 192) mukaan haluavat kaiken. He haluavat sekä digimaailman, että fyysisten palveluiden edut (esimerkiksi henkilökohtaisen palvelun), mutta toivovat myös molempien kokemusten integroitumista.

Yrityksen toimintatapojen suunnittelussa tärkeintä on ensin astua asiakkaan saappaisiin ja kokea tuotteet ja palvelut asiakkaan näkökulmasta. Omaa yritystä tulisi tarkastella asiakkaan tavalla ulkoapäin, ei vain yrityksen sisältä. (Arikan 2008, 13.) Kun Hostel Erottajanpuistossa tarkasteltiin yrityksen varausmahdollisuuksia asiakkaan näkökulmasta, oli selvää, ettei sen hetkinen yrityksen kotisivu ollut riittävä. Nykyaikaisten majoituspalveluyrityksen kotisivujen tulee olla helposti navigoitavissa, varausmahdollisuuden vain parin klikkauksen päässä, sivujen tulee olla informatiiviset sekä helppokäyttöiset. Kuluttajien varaukskäyttäytymiseen vaikuttaa varauksenteon helppous kotisivuilla sekä mahdollisuus henkilökohtaiseen palveluun, esimerkiksi kysymyksen lähettäminen yritykseen ja siihen nopea vastaaminen. (Tranter, Stuart-Hill & Parker 2009, 144.) Jos kuluttaja kokee, ettei varauksenteko ole helppoa, hän siirtyy joko tekemään varauksen toista kautta tai pahimmassa tapauksessa siirtyy käyttämään kokonaan toista majoitusyritystä. Tästä syystä on erittäin kriittistä olla käyttäjäystävälliset sivut ja varausjärjestelmät, jotta voidaan vastata kilpailuun. (Nyheim & Connolly 2012, 120.)

Palveluiden sähköistyminen on kuluttajalle halpaa sekä jakelu asiakkaille voi tapahtua lähes valon nopeudella. Esimerkiksi internetistä hankitun lentolipun hinta sekä vaiva asiakkaalle ovat vain murto-osa matkatoimistosta hankitun lipun kustannuksesta. Verkossa oleva tuotevalikoima on kattava ja ylittää moninkertaisesti valikoiman, mikä matkatoimistosta löytyisi. Pelkästään helppous ja nopeus eivät kuitenkaan ole digitaalisen kaupankäynnin suosion syynä. Myös kuluttajien arvomaailma on muuttunut kestäväen kehityksen suuntaan. (Lehti, Rouvinen, & Ylä-Anttila 2012, 94.)

Hakukoneyhtiö Google teki tutkimuksen millainen vuoden 2013 matkailija on. Tutkimus tehtiin USA:ssa ja siihen vastasi 6500 21-54 vuotiasta. Yhtiö tutki miten matkailijoiden asenteet ja tavat ovat verkossa muuttuneet. Tuloksia muun muassa olivat:

- Matkailijat etsivät ostoksilleen arvoa vertailemalla eri tuotteita netissä.
- Internet toimii matkasuunnittelun lisäksi inspiraation lähteenä uusille matkoille. Vapaa-ajan matkailijat lukevat yhä useammin muiden matkailijoiden arvosteluja internetissä.
- Matkasuunnittelu ei rajoitu yhdelle näytölle, vaan matkailijat käyttävät eri laitteita suorittaessaan matkaansa liittyviä tapahtumia. Hakutoiminnot on laitteiden käyttöä yhdistävä tekijä. Älypuhelimet ja tabletit ovat kasvattaneet suosiotaan.
- Matkailijat käyttävät yhä enemmän internetistä löytyviä videoita päätöksentekonsa tukena ja myös tuottavat ja jakavat videoita. (Matkailu.org 2013.)

Googlen tekemään tutkimukseen vastanneista suurin osa edelleenkin luottaa eniten matkailupalveluiden tuottajien omiin nettisivuihin. Yrityksen omien kotisivujen on siis oltava houkuttelevat ja luotettavat sekä palveluita on pystyttävä käyttämään vaivatta.

Googlen tekemän tutkimuksen mukaan 58 % vapaa-ajan matkustajista ja 68 % liikematkustajista tukeutuu yrityksen omiin nettisivuihin päätöksenteossa.

Verkkomatkatoimistot ylsivät tutkimuksessa neljännelle sijalle. (Google 2013.)

4 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joissa työntekijälle kerrotaan ja opetetaan kaikki keskeiset asiat, joita hän työn tekemiseen tarvitsee. Se sisältää toimenpiteet ennen työhön tuloa, yritykseen perehdyttämisen, työhön perehdyttämisen sekä käytännön opastuksen. (Hyppänen 2007, 195.) Perehdyttämistä tässä opinnäytetyössä tarkastellaan erityisesti muutostilanteiden ja tietotekniikan näkökulmasta. Luvuissa tarkastellaan, kuinka perehdyttää työntekijät muutostilanteessa sekä kuinka uutta tietojärjestelmää opetetaan niin, että perehdyttäminen on ihmisläheistä.

Perehdyttäminen tulee suunnitella aina tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. On hyvä asettaa rinnakkain sekä perehdytettävän että yrityksen tarpeet. Kangas ja Hämäläinen (2007, 2) jakavat perehdyttämisen kolmeen eri osioon: yritykseen, työyhteisöön ja oman työnkuvan perehdyttämiseen. Perehdytettävän tulee myös ymmärtää työhön liittyvät odotukset ja tavoitteet sekä oman vastuunsa työpaikalla. Perehdyttämistä auttaa, jos sillä on perusrunko, mutta sitä tulee soveltaa perehdytettävän ja tilanteen mukaan. Perehdyttäminen vie aikaa ja resursseja yritykseltä, mutta maksaa itsensä takaisin. Hyvin hoidettuna perehdyttämisellä saadaan aikaan myönteistä asennoitumista sekä sitoutetaan perehdytettävää työyhteisöä ja työtä kohtaan. Mahdollisten virheiden määrä työssä vähenee, työtapaturmat pienenevät ja vaihtuvuus vähenee. Perehdyttäminen siis hyödyttää koko työyhteisöä, yrityskuvaa ja sen kannattavuutta, ei pelkästään perehdytettävää. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2–5.)

Perehdyttämisen päätavoitteena on aina uuden oppiminen. Ennen perehdyttämistä tulisi laatia tarkemmat tavoitteet, jotka vastaavat esimerkiksi kysymyksiin: Millaisia tietoja ja taitoja on opittava, missä ajassa ja kuinka kattavasti. Tavoitteet voidaan määritellä kaikille samaksi, mutta yksilölliset erot on otettava huomioon (esimerkiksi jo aiemmin opittu, asenteet ja oppimistyyli). Perehdyttämistä tulee miettiä käänteisesti: Mitä perehdyttäjältä odotetaan ja kuinka ammattitaitoinen ja motivoitunut hän on. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6–7.)

Yrityksen muutostilanteissa voi muutos vaikuttaa joko muutamien tai koko henkilökunnan toimintaan, jolloin muutokseen perehdyttäminen on tarpeellista. Muutokset saattavat tuoda mukanaan epävarmuutta ja jopa pelkoa, mutta myös oppimistarpeita. Tällaisia tilanteita voi esimerkiksi olla kun tietojärjestelmä ja sitä kautta työmenetelmät muuttuvat. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3–4.) Hostel Erottajanpuistoon on tulossa tällainen muutos, ja täten se vaatii henkilökunnan perusteellista perehdyttämistä uusiin käytäntöihin. Muutokseen perehdyttämisen avuksi on tehty oheismateriaalina uuden käyttöjärjestelmän

ohjekirja, jonka tarkoituksena on toimia oppimisen tukena ja apuna ongelmatilanteissa. Muutostilanteessa ei pidä keskittyä vain uuden työmenetelmän opettelemiseen, vaan on pystyttävä perustelemaan, miksi siihen on päädytty ja miksi se on tarpeen. Teknisen käytön lisäksi se tukee työntekijöiden toiminnallisia ja asenteellisia muutoksia. Uuden tietotekniikan käyttöönotto ei vain muuta yrityksen toimintatapoja, vaan sen tavoitteena on kehittää koko yrityksen toimintaa. (Kasvi & Vartiainen 2000, 87–88.)

4.1 Muutostilanteet

Yrityksellä voi olla useampia syitä muutokseen, mutta muutoksen takana on aina halu siirtyä yhdestä vaiheesta toiseen ja sitä mukaa kehittyä. Muutos tapahtuu vastauksena johonkin ärsykkeeseen, joka tulee joko yrityksen sisä- tai ulkopuolelta. Vaikka yrityksen työntekijöillä olisikin usein hyviä ideoita muutokselle, muutos yleensä tapahtuu vasta, kun ulkopuolelta on saatu riittävä kimmoke muutokseen. Erilaisia kimmokkeita ovat esimerkiksi kilpailuun vastaaminen, teknologian kehittymisen hyödyntäminen, asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin vastaaminen, valmistautuminen uusiin tai muuttuviin lainsäädäntöihin ja uusiin trendeihin vastaaminen (esimerkiksi kestävä kehitys). Muutostilanteet ovat usein haastavia, koska ne koskettavat ihmisiä ja vaikuttavat heidän toimintaan. (Newton 2007, 4-5.)

Muutosten läpivienti yrityksessä vaatii kattavaa osaamista ja tietoa. Toteuttaminen tulee suunnitella hyvin, viedä muutos läpi ja arvioida onnistuminen. Muutostilanteessa on ymmärrettävä miten työntekijät saattavat reagoida muutokseen. Voidaan miettiä keinoja kuinka heidät saadaan innostumaan aiheesta, kuinka tuetaan oppimista uusille toimintatavoille ja miten pystytään vähentämään muutosvastarintaa. (Hyppänen 2007, 226.) Joskus riittää, että yrityksen toimintaa ja työmenetelmiä muutetaan vähitellen. Jotain vanhaa tulisi säilyttää, sillä se toimii pohjana uuden oppimiselle. Ennen muutostilanteeseen perehdyttämistä tulee ymmärtää sekä oppimisen ja opettamisen haasteet. On mietittävä minkälaista perehdyttämistä sillä hetkellä vaaditaan. (Kupias & Peltola 2009, 43.)

Työntekijöillä usein on turvallinen olo, kun työympäristö ja työtavat pysyvät samanlaisina. Muutoksen tapahtuessa epävarmuus, pelko ja virheiden tekeminen kasvaa. Se saattaa luoda passiivista suhtautumista muutokseen ja joskus työntekijät saattavat jopa syytellä esimiestä muutoksesta. Se toimii ihmisen puolustuskeinona. Puolustuskeinona ja itsesuojeluna nähdään myös muutosvastarinta, joka luonnollisena osana kuuluu ihmisluonteeseen. Aiemmin mainitut epävarmuus, pelko ja virheet ovat yleisiä syitä muutosvastarintaan. Tärkeää on, että perehdyttäjät itse ovat paneutuneet muutokseen

riittävän hyvin, osaavat perustella muutoksen sekä kuuntelevat ja arvostavat mielipiteitä. Perusteellisella tiedottamisella poissuljetaan huhut ja väärinkäsitykset. (Kangas & Hämäläinen 2007, 20–21.) Vaikka muutosvastarinta nähdään usein negatiivisena osana muutosta, se ei aina pidä paikkansa. Henkilö, joka on kriittinen muutosta kohtaan, nähdään sitoutuneena työhönsä. Vastarintaa saattaa aiheuttaa myös, jos työntekijä kokee, ettei ole saanut olla muutoksen suunnittelussa mukana. Kun mietitään henkilöä, joka ei ole sitoutunut, ei hän reagoi yhtä vahvasti muutokseen. Vastarinta voidaan siis nähdä myös mahdollisuutena. (Aarnikoivu 2008, 166.)

4.2 Työnopastus muutostilanteessa

Kankaan ja Hämäläisen (2007, 13) mukaan muutostilanteessa työnopastus on tärkeää. Työnopastuksella tarkoitetaan niiden tietojen ja taitojen opettamista, joita työn tekemiseen tarvitaan. Sen tarkoituksena on antaa työntekijälle valmiudet itsenäiseen ja omatoimiseen ajatteluun ja oppimiseen. He jakavat työnopastuksen viiteen askeleeseen:

- opastustilanteen aloittaminen
- opetus
- mielikuvaharjoittelu
- taidon kokeilu ja harjoittelu
- opitun varmistaminen

Näitä viittä askelta on sovellettu Hostel Erottajanpuiston uuden käyttöjärjestelmän opettamiseen. Ensimmäisenä vaiheena arvioidaan aihe ja tavoite sekä lähtötaso. Muutosta kohtaan luodaan kannustavaa ja myönteistä asennoitumista sekä pidetään ilmapiiri vuorovaikutteisena. Opetusvaiheessa annetaan kokonaiskuva uudesta järjestelmästä ja työmenetelmistä. Uudet asiat käydään kohta kohdalta läpi aihe kerrallaan. Tässä vaiheessa tulee muistaa perustella menetelmät hyvin, sillä se tukee oppimista. Opetustilaisuudessa opastajan tulee ottaa opastettavat mukaan keskusteluun. Näin nähdään kuinka uuden asian opetteleminen edistyy ja huomataan heti jos jokin asia on jäänyt epäselväksi. Mielikuvaharjoittelulla keskitetään ajatukset itse työhön. Ammattitaitoisille työntekijöille on muodostunut jo aiemmin mallit kuinka työ hoidetaan, jolloin heidän ei tarvitse miettiä jokaista työmenetelmää erikseen. Mielikuvaharjoittelulla viimeistellään nämä mallit. Tarkoituksena on esimerkiksi pyytää työntekijää kuvaamaan tilanne, jonka hän on juuri oppinut, jolloin hän harjoittelee sen mielessään. Taidon kokeilulla ja harjoittelemisella viedään oppiminen käytäntöön. Opetetut työvaiheet tehdään itse omassa tahdissa, työtä arvioidaan ja jatketaan harjoittelua tarpeen mukaan. Sekä opastaja että opetettava arvoivat oppimisprosessia ja lopuksi varmistetaan onko tavoitteet saavutettu. Kun tavoitteena on, että työntekijä pystyy hoitamaan itsenäisesti uudet työmenetelmät, tulee tässä vaiheessa varmistaa, että hänellä on siihen riittävät tiedot ja taidot. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14–15.)

Uuden järjestelmän käyttöönotto hidastaa työtä aluksi ja täten työ ei ole yhtä sujuvaa. Työmäärä usein lisääntyy, varsinkin jos vanhaa järjestelmää käytetään vielä uuden rinnalla. Perehdyttämisen lisäksi tarvitaan henkilö, joka toimii niin sanotusti vertaistukena. Hän osaa järjestelmän hyvin ja hänen puoleen voidaan kääntyä ongelmatilanteissa. Työntekijöille pitää antaa omaa harjoitteluaikaa uuden järjestelmän parissa, sillä aikuinen usein oppii parhaiten konkreettisesti tekemällä ja soveltamalla aiemmin oppimaansa. (Hyppänen 2007, 219.)

4.3 Tietotekniikkaan kouluttaminen

Perehdyttäminen uuteen tietotekniikkaan on tarpeellista, kun henkilö ottaa käyttöön järjestelmän, jota hän ei ole ennen käyttänyt. Perehdyttämisellä tarkoitetaan sitä toimintaa, jossa henkilölle annetaan ne tiedot ja taidot, joita hän järjestelmän käyttöön tarvitsee. Työelämässä on edelleen monia henkilöitä, joilla ei ole laisinkaan tarvittavaa taitoa tietotekniikan käyttöön. Myös ne henkilöt jotka jo osaavat käyttää tietotekniikkaa, tarvitsevat perehdyttämistä, koska tietotekniikka kehittyy ja muuttuu alati.

Perehdyttämisen tehtävä on auttaa ymmärtämään tekniikan monimutkaisetkin asiat ja yhdistää teoreettiset tiedot ja toiminnalliset taidot. Tietotekniikan käyttöönotto ei ole tavoite sinänsä, vaan sen avulla tavoitteena on nouseva tehokkuus ja kannattavuus sekä asioiden parempi hallinta. Jotta tekniikasta saataisiin kaikki hyöty irti, on työntekijöille annettava riittävä perehdytys sen käyttöön. (Paukkunen 2004, 8-14.) Tietotekniikkaa tulisi pitää apuvälineenä, jonka tarkoituksena on helpottaa työn tekemistä. Tarkoituksena ei ole antaa kuvaa, että työntekijän ammattitaito tai tietämys väistyy tekniikan tieltä. (Paukkunen 2004, 19.) Haasteena perehdyttämisessä on, kuinka perehdyttää työntekijöitä tietotekniikkaan oikein. Paukkunen (2004) kiteyttää haasteen hyvin omassa tutkimuksessaan: "Miten ihmisiä tulisi kouluttaa, jotta tietojenkäsittelyn edistäminen ja käyttöönotto työpaikoilla ja kodeissa tapahtuisi ihmisen, eikä tekniikan ehdoilla"?

Kuten aiemmin on mainittu, uuden järjestelmän käyttöönotolle on oltava selkeät tavoitteet ja ne on pystyttävä perustelemaan järjestelmän käyttäjille. Kasvin ja Vartiaisen (2000, 86) mukaan liian usein uusi järjestelmä vain "pudotetaan kentälle" ilman selkeää koulutusta. Koulutus keskittyy vain järjestelmään, ei siihen miksi se otetaan käyttöön ja mitä muutoksia se tuo mukanaan. Pelkkä järjestelmän teknisen käytön opettaminen ei yksin riitä, vaan on ymmärrettävä, että työntekijöille uusi järjestelmä on kokonaan uusi toimintatapa. On tärkeää, että työntekijät kokevat työnsä helpottuvan ja tehostuvan aiempaan verrattuna.

Myös Paukkunen (2004) painottaa järjestelmän koko logiikan ymmärtämistä. Hän kiteyttää logiikan selventämisen seuraaviin seikkoihin:

- selvitetään työntekijälle/koulutettavalle aluksi karkealla tasolla, mitä ohjelmalla voidaan tehdä, siis päätoiminnot. Esim. tekstinkäsittelyohjelmalla voidaan kirjoittaa tekstiä, tallentaa se, hakea uudelleen korjattavaksi, tulostaa se, poistaa siitä osia, kopioida siitä osia toiseen tekstiin jne.
- selvitetään erilaisten toimintojen samankaltaisuus ja karkealla tasolla, mitä niissä tapahtuu tietokoneen muistissa, esim. kopiointi ja leikkaa/liimaa
- selvitetään erilaisten toimintojen järjestys, miksi jokin toiminto tehdään ennen toista
- logiikan selventämiseen kuuluu myös opettaa, milloin pitää itse huolehtia jostakin toiminnasta ja milloin järjestelmä huolehtii siitä
- koko ajan on huolehdittava, että toiminnot havainnollistetaan ottamalla esimerkkejä manuaalisesta toiminnasta. (Paukkunen 2004, 63–64.)

Järjestelmän logiikan ymmärtäminen edesauttaa myös osaamista ongelmatilanteissa. Jos järjestelmä opetettaisiin työntekijöille vain vaihe vaiheelta, siinä järjestyksessä kuin työkin tehdään, eivät työntekijät ymmärtäisi sen kokonaisuutta. Näin he eivät osaisi toimia, jos jokin asia ei menekään niin kuin suunniteltu. Logiikan ymmärtäminen edesauttaa työntekijän itsenäistä työskentelyä. (Paukkunen 2004, 69.)

4.4 Koulutustilaisuus

Paukkusen (2004) mukaan hyvä koulutustilaisuus alkaa sillä, että on tarkastettu kaikkien laitteiden toimivuus. Jos työntekijöissä (koulutettavissa) on havaittu muutosvastarintaa ja negatiivisuutta uutta järjestelmää kohtaan, tekniikkaongelmat heti tilaisuuden alussa vain lisäävät negatiivisuutta ja hämmennystä. Koulutustilaisuudessa ilmenneissä ongelmatilanteista on osattava ottaa kaikki hyöty irti ja mietittävä se opetustilanteena. Kouluttajan ei pidä hämmentyä ja korjata asiaa itse, vaan selittää miksi näin on käynyt. Työntekijöiden tulisi ymmärtää, että näin voi käydä myös omaa työtä tehdessä ja tietää kuinka asia korjataan. Kun koulutettava pyytää ongelmatilanteessa kouluttajalta apua, on virhe kouluttajalta istahtaa koulutettavan penkkiin ja korjata virhe itse. Ongelmatilanteet ovat oppimista edistäviä tilanteita ja siten arvokkaita.

Koulutustilaisuuden tahti on otettava tärkeänä seikkana huomioon, kun suunnitellaan uuden järjestelmän opetustilaisuutta. Paukkunen (2004, 73) kertoo tutkimuksessaan kuinka usein opettajan opetuksen vauhti on liian kova. Tulee pitää mielessä, että opetettavat joutuvat ensin seuraamaan mitä opettaja tekee, tehdä itse perässä sekä tehdä omia muistiinpanoja. Sitten heidän tulisi vielä ymmärtää, mitä juuri äsken tehtiin ja miksi. Tarkoituksena ei ole vain matkia perässä, mitä koulutuksen opettaja tekee. Erilaiset työhön liittyvät konkreettiset esimerkit auttavat työntekijöitä sekä ymmärtämään, että muistamaan järjestelmän käyttöä paremmin. Uuden järjestelmän hankinnassa tulee olla vähintään yksi vastuuhenkilö, joka on innostunut asiasta ja ymmärtää hankinnan tavoitteet. Näin käyttöönotolle on saatu alusta alkaen henkilö, joka on motivoitunut ja

osaava sekä pystyy perehdyttämään muun henkilökunnan. (Kasvi & Vartiainen 2000, 84–86.) Motivoitunut kouluttaja arvostaa omaa opetustyötään kun taas välinpitämättömän kouluttajan opetustahti voi olla liian kova eikä hän ole tarpeeksi kiinnostunut onko opetettava asia ymmärretty. Motivoitunut kouluttaja osaa ”lukea” oppilaita ja heidän edistymistä. (Paukkunen 2004, 115–116.)

Henkilöt, jotka eivät aiemmin ole käyttäneet paljon tietotekniikkaa saattavat asennoitua siihen jopa pelonsekaisin tuntein. Uuden järjestelmän käyttöönotossa sekä sen koulutustilaisuudessa tulee tuoda esille, että ihminen ei ole tietokoneen armoilla. Työntekijä usein pystyy vaikuttamaan ohjelmiston toimintaan eikä kone tee itsestään mitään. Kouluttaja pystyy omalla toiminnallaan ja puheellaan ehkäisemään ajatusta siitä, että kone ajattelisi itse. Usein ATK-ammattilaiset, jotka pitävät koulutuksia, syyllistyvät esimerkiksi ammattisanaston käyttöön, joka hämmentää koulutettavia entisestään. Perehdyttämisen tarkoituksena ei ole näyttää kouluttajan omaa ammattitaitoa vaan luoda mahdollisimman onnistunut koulutustilaisuus. Tällä tavalla pystytään antamaan koulutettaville ajatus, että perehdyttämisessä on tarkoituksena auttaa heitä hallitsemaan järjestelmää eikä toisinpäin. (Paukkunen 2004, 77–78.)

Kouluttajan suhtautuminen koulutettaviin on tärkeä seikka opetustilanteessa. Paukkusen (2004) tutkimuksessa käy ilmi, että oppimista edistää mahdollisimman vapautunut ja innostava ilmapiiri. Tällainen ilmapiiri saadaan aikaan, kun kouluttaja tuo toiminnallaan ilmi arvostuksensa koulutettavien työ- ja elämäkokemukselle. Heitä ei tulisi pitää vain järjestelmän käyttäjinä, vaan ammattitaitoisina ihmisinä, joiden yhtenä työkaluna järjestelmä toimii. Sulkeutunut ilmapiiri saadaan aikaiseksi silloin, kun kouluttaja käyttää sanastoa, jota oppilaat eivät ymmärrä eikä auta heitä ymmärtämään asioiden yhteyksiä. Näin kouluttaja jää oppilaiden silmissä kaukaiseksi henkilöksi, joka opettaa vain järjestelmän nappulatekniikkaa. Yhteys kouluttajan ja koulutettavien välillä katkeaa eivätkä oppilaat enää osoita kiinnostusta opetusta kohtaan. Molemminpuolinen arvostus luo koulutustilaisuuteen avoimen ilmapiirin, jolloin oppilaat uskaltavat myös kysyä kouluttajaltaan kysymyksiä. Sulkeutuneessa ilmapiirissä oppilaat ovat usein hiljaa eikä kysymyksiä kysytä. Jotta kysymyksiä voidaan kysyä, on kysyjällä oltava riittävästi tietoa asiasta tai ilmapiirin on oltava kysymyksille suotuisa. (Paukkunen 2004, 93–96.)

5 Produktin toteutus

Tässä luvussa esittelen produktityön etenemistä ja toteutusta. Toimeksianto työlle annettiin keväällä 2014, josta tarkoituksena oli saada valmis opinnäytetyö palautettavaksi vuoden loppuun mennessä. Lopullinen työ valmistui vasta keväällä 2015 aikatauluongelmien takia. Ohjekirja Hostel Erottajanpuistolle oli kuitenkin valmis heidän käyttöönsä jo ennen vuoden vaihdetta. Suurin osa työstä tehtiin syksyllä 2014.

5.1 Suunnittelu

Opinnäytetyön aihe tuli yhteisen keskustelun tuloksena Hostel Erottajanpuiston hostellinjohtajan kanssa. Olimme yhdessä Katriina Mansbridgen kanssa miettineet hostelliin sähköisen varausjärjestelmän hankintaa ja hän toivoi siihen minun apua. Tästä tuli samalla idea ohjekirjan tekemisestä työntekijöiden käyttöön.

Olimme varausjärjestelmän hankintavaiheessa yhteydessä Tampereen DreamHostellin johtajaan, sillä hän oli ehtinyt kokeilla jo eri järjestelmiä. He olivat muun muassa Tampereella kokeilleet Hostelworldin (verkkomatkatoimisto) omaa varausjärjestelmää, jonka olivat kokeneet aivan liian hitaaksi. Ongelmana nähtiin myös se, että varausjärjestelmään piti kirjautua aina uudelleen sisään 15 minuutin käyttämättömyyden jälkeen, joka hidasti työskentelyä. Olimme myös itse kokeilleet edellisenä syksynä yhtä varausjärjestelmää, mikä ei osoittautunut meille sopivaksi. Varausjärjestelmä oli aika suppea, yksinkertainen ja huonosti muokattavissa. Se oli henkilökunnan testikäytössä muutaman viikon, jonka jälkeen päädyttiin siihen, ettei kyseistä varausjärjestelmää oteta käyttöön. Henkilökunnasta sen käyttäminen tuntui siltä, kuin se olisi tehty enemmän mökkien ja leirintäalueiden myyntiin kuin hostellin vuodepaikkojen. Loppujen lopuksi HostelSystemin valinta oli helppo. Siihen vaikutti hinta, muiden kokemukset sekä kuukauden ilmainen kokeilujakso. Varausjärjestelmä oli myös selkeä ja helppokäyttöinen eikä sisältänyt liikaa toimintoja, jotka eivät Hostel Erottajanpuistoa hyödyttäneet. Katriina Mansbridge johti enimmäkseen hankintavaihetta, mutta antoi kokeilujakson ajaksi järjestelmän minun käyttöni, jotta voin tutustua siihen paremmin. Minun tehtävänäni oli tässä vaiheessa muokata järjestelmästä meidän käyttötarpeiden mukainen sekä todeta se joko meille sopivaksi tai ei. Päädyimme ottamaan HostelSystemin käyttöömme.

Tavoitteena järjestelmän hankinnalle oli hostellin toiminnan tehostaminen, reaaliaikaisen majoituskapasiteetin saaminen varauskanaville ja näin myynnin lisääminen sekä mahdollisuus parempaan palvelunlaatuun. Näiden lisäksi opinnäytetyöni tavoitteena oli henkilökunnan onnistunut perehdytys järjestelmään sekä laatia selkeä ja hyvä ohjekirja

heidän itsenäisen työskentelyn avuksi. Toimeksiantajalla oli toiveena suomenkielinen ohjekirja siitä syystä, että suurin osa hostellin työntekijöistä ei ollut aiemmin käyttänyt minkäänlaista varausjärjestelmää. Tästä syystä ajattelimme, että suomenkielinen ohjekirja olisi heille helpompi apuväline. Opinnäytetyöstä rajattiin siis pois englanninkielinen osuus sekä itse varausjärjestelmän hankinta. Ohjekirjasta tehtiin myöhemmin englanninkielinen versio, joka oli hieman suppeampi kuin suomenkielinen. Tämä ei kuitenkaan liittynyt opinnäytetyöhöni.

Opinnäytetyöni suunnittelu alkoi jo toukokuussa 2014, jolloin hankin itselleni ohjaajan. Hänen kanssaan käytiin aihetta läpi ja mietittiin teoriaosuutta. Kun hän oli hyväksynyt työni aiheen, opinnäytetyöni jatkui teoriaosuuden suunnittelulla. Elokuussa saimme HostelSystemin käyttöömmme kuukauden ilmaiselle kokeilujaksolle. Tutustuin järjestelmään ja tein siihen meille sopivia muutoksia. Samalla suunnittelin millaisen ohjekirjan tekisin työntekijöiden käyttöön. Halusin ohjekirjasta mahdollisimman selkeän, niin että ohjeet on tehty vaihe vaiheelta eikä sen lukeminen vaadi ammattisanastoa tai aiempaa järjestelmien käyttöä. Tarkoituksena oli tehdä ohjekirja nimenomaan Hostel Erottajanpuiston käyttöön. Tästä syystä se sisältää ohjeet esimerkiksi kuinka asiakas kirjataan sisään järjestelmän kanssa, mutta myös mitä tietoja Erottajanpuisto haluaa siinä vaiheessa kerätä asiakkaasta. Halusin laittaa jokaiseen eri ohjekirjan osioon kuvia selkeyden vuoksi sekä kirjallisen kuvauksen kuinka tehdä kukin toiminto.

Tein itselleni alustavan aikataulun produktia varten. (Liite 1.) Omaan kalenteriini olin merkinnyt tietyt päivämäärät jolloin kirjoitan teoriaa, teen ohjekirjaa sekä omia deadlineja. Tämä aikataulu ei kuitenkaan lopulta pitänyt paikkansa aikatauluongelmien vuoksi ja opinnäytetyö tehtiin loppuun keväällä 2015. (Liite 1.)

Suunnitteluvaihe eteni hyvin ja nopeasti ja minulle oli alusta asti selvää millaisen ohjekirjan haluan Hostel Erottajanpuistolle tehdä. Ainoastaan opinnäytetyön teoriaosuus tuotti aluksi hankaluuksia. Oli haastavaa miettiä millaista teoriapohjaa alan kirjoittamaan, jotta se liittyisi vahvasti suunniteltuun produktityöhön sekä sisältäisi uusia näkökulmia. Ohjaajan avulla pystyin rajaamaan hieman teoriaosuuttani ja pääsin itse toteutusvaiheeseen.

5.2 Toteutus

Produktin toteuttamisen isoin osa oli ohjekirjan teko. Ensin varausjärjestelmään piti itse tutustua perin pohjin, tehdä tarvittavat muutokset ja vasta sitten pystyi tehdä ohjekirjaa. Osana opinnäytetyötä oli olla mukana henkilökunnan perehdyttämisessä uuteen varausjärjestelmään, jonka tukena ohjekirja toimii. Perehdytyksen jälkeen ohjekirja jäi henkilökunnan avuksi ongelmatilanteisiin sekä tuleville uusille työntekijöille apuvälineeksi.

5.2.1 Varausjärjestelmän muokkaus

Produktin toteutus alkoi ilmaisella kokeilujaksolla elokuussa 2014. HostelSystemiä sai kokeilla kuukauden ajan, jonka jälkeen heille ilmoitettiin, mikäli varausjärjestelmän haluaa hostellin käyttöön. Hostel Erottajanpuistossa järjestelmää ei tuolloin otettu vielä yleiseen käyttöön, vaan osana minun opinnäytetyötäni kuului siihen itsenäinen tutustuminen ja kokeileminen sekä sen muokkaus. Aloitin tutustumisen katsomalla heidän ”how to” – videot, joissa näytettiin HostelSystemin toimintoja ja esiteltiin varausjärjestelmä. Videoiden avulla aloitin ensimmäiseksi järjestelmän muokkaamisen Erottajanpuiston tarpeiden mukaiseksi.

Aloitin muokkaamisen luomalla ensin HostelSystemiin Erottajanpuiston huoneet. Jokaisen huoneen pystyi onnekseni luomaan erikseen, sillä Erottajanpuistossa lähes kaikki huoneet ovat erilaisia (esimerkiksi erikokoisia). Huoneiden luominen oli helppoa, vaikka jokseenkin aikaa vievää. Jokainen huone nimettiin erikseen huonenumeron mukaan sekä kuvaukseen laitoin oliko kyseessä yhteismajoitushuone (dormihuone), oliko huone vain naisille/miehille tai sekakäyttöön (mixdormi) vaiko vain yksityiskäyttöön (private) tarkoitettu huone. Tein HostelSystemiin värikoodit kuvaamaan huoneita, jotta sitä olisi mahdollisimman helppo silmäillä (kuva 2).

The screenshot shows a hotel management software interface. The main window displays a calendar view of reservations. The calendar grid shows dates from 30.11.2015 to 06.12.2015. Rooms are listed on the left, and the calendar grid shows reservation status with color coding: orange for private rooms, grey for mixed dorms, and pink for women's dorms. The interface includes a top menu bar with options like Front Desk, Help, and a sidebar with various tools like Reservation Wizard, Accounts, and Sales.

Kuva 2. Huoneiden värikoodit. Oranssit huoneet ovat private – huoneita, harmaat huoneet ovat mixdormi – huoneita ja pinkki huone on naisdormi. Vasemmalla näkyy huonenumero ja yksi rivi edustaa aina yhtä petiä huoneessa. Yksi pystypalkki edustaa yhtä päivää.

Seuraavana hinnoittelin huoneet. Huoneisiin oli mahdollista luoda esimerkiksi standardihinnat ja ryhmähinnat. Tämän lisäksi huoneet pystyivät todella kätevästi hinnoittelemaan erikseen esimerkiksi viikonpäivän tai kuukauden mukaan. Tein hinnoittelun koko kuluvalle vuodelle sekä vuodelle 2015. Loin varausjärjestelmään myös erilaisia lisämyynti – mahdollisuuksia, jotka hinnoittelin samalla. Tällaisia oli esimerkiksi lisävuode, lastensänky, aamiainen ja lemmikkilisä.

Jatkoin varausjärjestelmän muokkaamista luomalla verkkomatkatointimistot järjestelmään. Hostel Erottajanpuisto on yhteistyössä seuraavien kanssa: Hostelling International (Suomen hostelli liitto), Hostelworld, Booking.com ja Expedia. Jokainen varauskanava luotiin koneelle erikseen, koska niihin maksetaan erilaisia komissioita. Esimerkiksi Hostelworldin varauksissa asiakas on jo varausvaiheessa maksanut 12 % majoituksesta varauskanavalle, kun taas Booking.com:n varauksissa 15 %:n komissio maksetaan varauskanavalle jälkeenpäin ja asiakas maksaa hostellille täyden hinnan. Nämä oli tärkeitä luoda koneelle, jotta manuaalisesti tehtyyn varaukseen saadaan oikea hinta (kuva 3).

Kuva 3. Varausikkuna. Varaus tullut Hostelworldin kautta, jolloin asiakas on maksanut 12 % varauksestaan Hostelworldille. Tämä summa vähennetään hostellille maksettavasta osuudesta.

Tein vielä viimeiset hienonsäädöt järjestelmään, kuten eri käyttäjät eri vuoroille (manager, aamuvuoro, iltavuoro ja yövuoro). En siis tehnyt jokaiselle työntekijöille omia tunnuksia, koska Erottajanpuistossa on helpompi työskennellä vuorojen mukaan. Tämä johtuu siitä, että vastaanotossa on vain yksi tietokone. Joinain vuoroina hostellissa (esimerkiksi aamuvuorossa) työskentelee useampi henkilö kerralla, joten näin ei tarvitse joka kerta kirjautua koneelle erikseen. Riittää, että on kirjautuneena aamuvuorona, jolloin kaikki aamuvuorolaiset voivat käyttää järjestelmää. Hienonsäätönä tarkastin myös, että järjestelmästä tulostettavassa kuitissa on oikeat tiedot (alv:t, hostellin tiedot ym.), poistin turhia sarakkeita tilitys – välilehdeltä (USA:ssa usein käytettävät myynnin provisiot, jotka maksetaan myyjälle sekä pohjakassan seuranta, joka tehdään Erottajanpuistossa kassakoneen kautta). Loput järjestelmän toiminnoista oli meille sopivia jo ennestään.

5.2.2 Ohjekirjan teko

Halusin tehdä ohjekirjasta mahdollisimman helppolukuisen ja selkeän. Sen tulee edetä loogisessa järjestyksessä, joka käy ilmi jo sisällysluettelossa. (Liite 2.) Aloitin ohjekirjan sisäänkirjautumisesta, käyttäjätunnuksista sekä kuvailin aloitusruudun, beds – välilehden (tärkein välilehti käytössä), jossa näkyy huoneet, varaukset ja päivät. Ensimmäisillä sivuilla kuvailin tärkeimmät HostelSystem – varausjärjestelmän toiminnot, kuten kuinka saadaan lista päivän saapuvista/lähtevistä asiakkaista ja mistä voidaan vaihtaa päivänäkymää. Lähdin tekemään ohjekirjaa niin, että tein ensin itse varausjärjestelmässä toiminnon, otin siitä näyttökuvan, jonka siirsin Microsoftin Paint – ohjelmaan. Paint – ohjelmassa korostin punaisella toimintoja, joita vaaditaan joko ympyröinnillä, nuolilla tai numeroilla (kuva 4). Tämän jälkeen kopioin kuvan Microsoft Wordiin ja kirjoitin alle kuvauksen toiminnoista.

1. Aloittaminen

1.1. SISÄÄNKIRJAUTUMINEN JA PÄIVÄNTILANNE



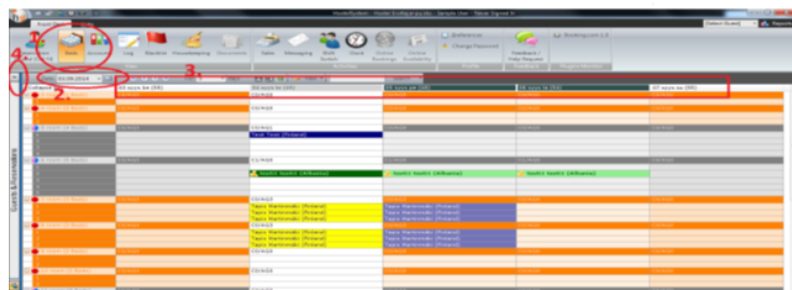
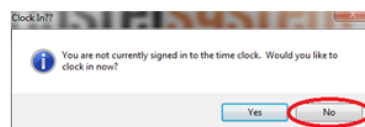
Kolme eri käyttäjää:

Morning Shift – morning (salasana)

Evening Shift – evening

Night Shift – nightshift

Työntekijöille ei siis ole omia tunnuksia!



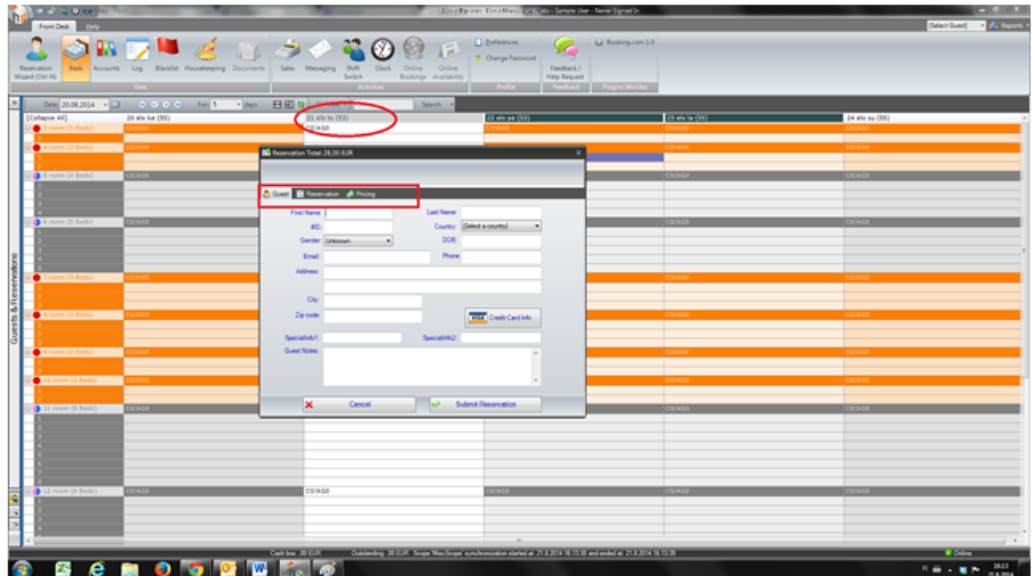
Kuva 4. Kuvakaappaus ohjekirjasta. Ensin otin järjestelmässä näyttökuvan, siirsin sen Paint – ohjelmaan, korostin toimintoja, kopion kuvan Wordiin ja kirjoitin kuvauksen.

Seuraavaksi siirryin varauksenteko – ohjeisiin. Etenin ohjeissa vaihe vaiheelta.

Varauksenteko – ikkunassa on kolme eri välilehteä (asiakastiedot, varauksentiedot sekä hinnoittelu), joista esittelin kaikki järjestyksessä. Jokaisen välilehden alla kerroin, mitä tietoja Hostel Erottajanpuisto vaatii, että varauksessa on (kuva 5).

2.1 UUSIVARAUS

TAPA 1:



1) Valitse päivä → Klikkaa hiiren oikeaa pedin kohdalla, jonka haluat varata. Aukeaa valikko:

- New Reservation
- New Check-In
- Block Book
- Edit Book-Right Hosts

→ "new reservation" - saat auki varausikkunan (ylin kuva).

- Useamman huoneen/pedin saat valittua pitämällä Ctrl – nappia alhaalla ja ja painamalla hiiren vasenta niiden huoneiden/petien kohdalla, jotka haluat valita.
- Jos haluat varata useamman yön, se onnistuu samalla tavalla kuin useamman huoneen/pedin varaaminen tai liittamalla hiiren vasenta halutuille päville.

2) "Guest" – valikko

- asiakkaan etunimi, sukunimi, kansallisuus
- Guest notes – kohtaan täytetään asiakkaan preferenssit, jotka ovat pysyviä, esimerkiksi "alapeti toiveena" tai "vakioasiakas"
- luottokorttitiedot jos asiakas saapuu klo 18.00 jälkeen

Kuva 5. Ohjeita kuinka lähdetään tekemään varausta sekä mitä tietoja asiakas – välilehdellä tulee olla.

Varauksenteko – ohjeissa kerrotaan kaksi eri tapaa kuinka tehdä varaus, kuinka hintaa voidaan muuttaa, miten huoneita voidaan varata yksityiskäyttöön (esimerkiksi kolmen hengen huone myyty kahdelle hengelle) ja kuinka huoneita voidaan varata vain miesten

tai naisten käyttöön. Varaukset – otsikon alla kerrotaan myös miten varaukset tulevat eri varauskanavilta järjestelmään automaattisesti sekä mitä huoneita internetissä on myynnissä milläkin kanavalla. Jokainen varauskanava on esitelty erikseen.

Perusvarauksen ja online – kanavien jälkeen tein ohjeet seuraavista aiheista: ryhmävaraus, ennakkomaksu, varauksen jako, varauksen pidentäminen, varauksen siirtäminen toiseen huoneeseen tai toiselle päivälle, varauksen peruminen sekä kuinka poistaa jokin huone tai peti myynnistä.

Varausten jälkeen kolmanneksi otsikoksi tuli ”Asiakkaat”. Tämän luvun alle tein ohjeet kuinka tietty asiakas voidaan etsiä järjestelmästä eri tavoilla ja kuinka asiakkaan varauksen saa näkyviin. Tässä luvussa on esitelty myös ns. musta lista (black list), joihin voidaan kirjata asiakkaita, joita ei haluta enää majoittaa uudelleen hostelliin.

Neljäs luku on ”In – House”, joka tarkoittaa kaikkea sitä, mitä tapahtuu siitä lähtien kun asiakas astuu majoitusliikkeeseen sisään, yöpyy ja kirjautuu ulos. Luku alkaa ohjeista, kuinka asiakas kirjataan sisään varausjärjestelmässä, mutta myös ohjeet kuinka Hostel Erottajanpuistossa otetaan asiakas vastaan ja mitä tietoja käydään läpi (kuva 6). Luvun alla esitellään myös kaikki erilaiset maksutavat, kuinka asiakkaan tietoja voidaan muokata sisäänkirjautumisen jälkeen, kuinka maksua voidaan korjata jälkikäteen, miten asiakas kirjataan ulos ja kuitin tulostaminen ja muokkaaminen.

Viimeinen osio ohjekirjassa on ”Muut toiminnot”. Tässä luvussa esitellään kaikki toiminnot, jotka eivät sinällään kuuluneet minkään muun otsikon alle. Tällaisia olivat mm. viestit muille vuoroille, asiakkaan varaukseen tehdyt huomautukset ja yövuorolle ohjeita. Tämän otsikon alle tein myös ”Vinkkejä” – osion. Tässä esittelin toimintoja, joita olin ohjekirjaa tehdessä huomannut olevan, mutta joita ei välttämättä tarvita. Halusin kuitenkin esitellä ne, jotta henkilökunta tietää niiden olemassa olon ja voi halutessaan käyttää niitä. Nämä toiminnot eivät kuitenkaan olleet mielestäni selkeitä ja olivat hieman monimutkaisiakin. Omasta mielestäni nämä toiminnot pystyi tekemään helpomminkin, varsinkin kun kyseessä on pieni hostelli. Tällainen toiminto oli esimerkiksi asiakkaan saldon siirtäminen toiselle asiakkaalle. Otsikon alla esittelin myös ihan peruskäyttöön liittyviä vinkkejä, joita olin käytön aikana huomannut. Tällainen oli esimerkiksi se, kuinka ryhmävarausta tehdessä järjestelmässä oli vaarallisen helppoa vahingossa varata ylimääräinen sänky varaukseen (kuva 7).

7.4. VINKKEJÄ

7.4.1. Multiple Booking

Kun varaat useamman pedin kuin yhden → Klikkaa aina ensin yhtä petiä ja paina sitten vasta Ctrl –nappi pohjaan ja valitse muut pedit → Sinulla voi olla epähuomiossa valittuna jokin muukin peti ja näin välttyt varaamasta vahingossa sitäkin.

Esimerkki:

Testi Testi (Finland)			
C0/AG0	C0/AG0	C0/AG0	C0/AG0
		2.	34,00 / ,00 / 26,00 / 68,00 / ,00 EUR
C0/AG0	C0/AG0	C0/AG0	C0/AG0
1.			
C0/AG0	C0/AG0	C0/AG0	C0/AG0
28,00 / ,00 EUR / 26,00 EUR / ,00 EUR / ,00 EUR			
28,00 / ,00 EUR / 26,00 EUR / ,00 EUR / ,00 EUR			
28,00 / ,00 EUR / 26,00 EUR / ,00 EUR / ,00 EUR			
28,00 / ,00 EUR / 26,00 EUR / ,00 EUR / ,00 EUR			
28,00 / ,00 EUR / 26,00 EUR / ,00 EUR / ,00 EUR			
28,00 / ,00 EUR / 26,00 EUR / ,00 EUR / ,00 EUR			
28,00 / ,00 EUR / 26,00 EUR / ,00 EUR / ,00 EUR			
C0/AG0	C0/AG0	C0/AG0	C0/AG0

Hiiren kursori on viimeksi jäänyt tänne etkä huomaa sitä varausta tehdessä. Tämä peti tulee mukaan varaukseesi

Haluat varata 6 x mix ja painat heti Ctrl -napin pohjaan

Kuva 7. Vinkkejä – osio. Luvussa on kerrottu, kuinka vahingossa voi tulla varatuksi ylimääräisen pedin/huoneen.

5.2.3 Perehdytys ja käyttöönotto

Henkilökunnan perehdytys uuteen varausjärjestelmään oli enemmän hostellinjohtajan, Katriina Mansbridgen vastuulla, mutta minä toimin hänen avustajanaan sekä henkilökunnan tukena. Olin kuitenkin tehnyt opinnäytetyön teoriaosuuteen luvun perehdyttämisestä tietotekniikkaan, joten minulla oli tieto siitä, mitä siinä kannattaa ottaa huomioon. Myös työpaikan muutostilanteisiin olin perehtynyt, joten osasin odottaa erilaisia reaktioita varausjärjestelmään siirryttäessä.

Kävimme Katriinan ensin läpi aikataulua. Mietimme mikä olisi hyvä ajankohta järjestelmään siirtymiseen, milloin minä olisin valmis ohjekirjan kanssa ja millainen siirtymäaika olisi. Päädyimme siihen, että tekisin ohjekirjan valmiiksi marraskuuhun mennessä, jolloin lataisimme myös HostelSystemin henkilökunnan työkoneelle vastaanottoon. Kerroimme henkilökunnalle tästä palaverissa ja näytimme hieman järjestelmän perustoimintoja sekä esittelin heille ohjekirjan. Tämän jälkeen henkilökunta pystyi itse harjoittelemaan vuorojensa aikana ohjekirjan avulla järjestelmän käyttöä. Kaikki tämä oli harjoitusta ja poistimme jälkikäteen kaikki tehdyt harjoitukset.

Harjoitusjakson jälkeen pidimme kaksi perehdytystä. Toisen piti HostelSystemin vastuuhenkilö ja toisen pidimme yhdessä Katriinan kanssa. Itse en ollut mukana HostelSystemin perehdytyksessä sillä olin ainut joka osasi jo käyttää järjestelmää, joten jäin siksi aikaa työskentelemään vastaanottoon jotta muut pääsisivät koulutukseen. Erottajanpuiston työntekijät olivat erittäin tyytymättömiä HostelSystemin koulutukseen. Tyytymättömyys johtui siitä, että koettiin ettei henkilökunnan oppimistarpeita otettu huomioon ja koulutustilaisuus oli liian nopea ja sekava. Tämä taas johtui siitä, että koulutus tapahtui Skypeä avulla, joten kouluttaja ei ollut fyysisesti paikalla. Hän ei itse myöskään ollut aiemmin pitänyt koulutuksia, joka kävi ilmi myöhemmin. Koulutus oli henkilökunnan mielestä hyvin sekava eivätkä he pysyneet kouluttajan perässä. Koulutuksessa käytiin myös läpi asioita joita emme Hostel Erottajanpuistossa tarvitse, joka lisäsi hämmennystä. Koulutuksessa tapahtui siis lähes kaikki, mitä tämän työn teoriaosuudessa on mainittu, mitä ei tulisi tehdä. Tämän koulutuksen jälkeen pystyi selkeästi aistimaan henkilökunnan vastahakoisuuden uuteen järjestelmään siirtymiseen. Toivoin, että pystyisimme Katriinan kanssa vaikuttamaan hämmennykseen omalla perehdytyksellämme.

Oman koulutustilaisuuden pidimme pian HostelSystemin koulutuksen jälkeen. Pidimme ensin henkilökunnan kanssa palaverin, jossa kävimme muitakin asioita läpi sekä keskustelimme heidän kanssaan ajatuksista joita varausjärjestelmään siirtyminen aiheutti.

Tämän jälkeen Katriina piti oman koulutustilaisuuden. Koska Hostel Erottajanpuisto on pieni yksikkö, ei ollut mahdollista, että kaikilla työntekijöillä olisi ollut mahdollisuus omaan tietokoneeseen. Heidän piti seurata mitä Katriina teki (valkokankaalta) ja kuunnella mitä hän kertoi järjestelmästä. Itse olin paikalla vastailemassa kysymyksiin sekä täydentämässä Katriinaa. Koulutus meni hyvin olosuhteet huomioon ottaen. Koulutuksen jälkeen sovimme aikataulusta muun henkilökunnan kanssa. Sovimme, että joulukuun ajan käytämme sekä vanhaa että uutta järjestelmää. Eli joulukuun ajan siirtäisimme ensi vuoden varauksia järjestelmään, sekä aidon tilanteen tullen, kirjaisimme asiakkaan sisälle myös järjestelmään. Tämä siirtymäaika toimi todella hyvin, koska suurin osa suorastaan jännitti, ellei jopa pelännyt järjestelmään siirtymistä. Näin he saivat aikaa harjoitella kaikessa rauhassa sen käyttöä. Kun tammikuussa vanha manuaalinen varauskirja hävitettiin, henkilökunta oli hyvin luottavaisin mielin omiin taitoihinsa järjestelmän käytössä.

Haastavinta käyttöönotossa oli muutosvastarinta, jota Hostel Erottajanpuistossa oli aistittavissa paljon. Osa työntekijöistä oli hyvin vastahakoisia muutosta kohtaan, jonka huomasi varsinkin siitä, etteivät he halunneet edes keskustella asiasta vaan välttelivät koko aihetta. Harjoittelujakson aikana he eivät myöskään olleet kovin aktiivisia. Haastavaa oli saada heidät kuitenkin harjoittelemaan, sillä se helpottaisi heitä itseään tulevaisuudessa. Tilanteen suurimmaksi osaksi kuitenkin pelasti avoin ilmapiiri sekä kuukauden siirtymäaika, jonka pituus oli heidän toiveensa.

6 Opinnäytetyön kulku

Tässä luvussa pohditaan opinnäytetyöprosessin kulkua. Opinnäytetyö kokonaisuudessaan oli pitkä projekti, johon mahtui monenlaisia käänteitä. Aikataulullisesti työ venyi lähes vuoden mittaiseksi, koska aikatauluun piti sovittaa myös täysipäiväinen työ. Työn tekemiseen löytyi aluksi motivaatiota ja innostusta uuden varausjärjestelmän myötä, joka tulisi vaikuttamaan myös tekijän normaaliin työkuvaan Hostel Erottajanpuistossa. Motivaatio kuitenkin katosi tietoperustaa tehdessä osittain myös työkiireiden takia. Lopulta tuli kuitenkin valmista.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus, itse tuotos, oli hyvin suunniteltu ja työ lähti nopeasti käyntiin. Produktin tekemisessä pysyin hyvin aikataulussa, vaikka se välillä muuttuikin hostellinjohtajan toimesta. Uuden varausjärjestelmän muokkaaminen oli mielekästä puuhaa ja ohjekirja valmistui hyvällä tahdilla, vaikka se olikin aikaa vievää tekemistä. Ohjekirjan ensimmäinen osa valmistui marraskuussa, jolloin se jätettiin henkilökunnan käyttöön. Pyysin, että he kirjoittaisivat ohjekirjaan kommentteja sekä jättäisivät minulle palautetta, koska usein tulee itse sokeaksi omalle työlle. Sain kiitettävästi palautetta sekä jonkin verran korjausehdotuksia miten saada ohjekirjasta vielä selkeämpi. Ensimmäinen osa ohjekirjasta oli varausjärjestelmän harjoitusjakson ajan henkilökunnan käytössä. Tämän jälkeen alkoi siirtymävaihe vanhasta järjestelmästä uuteen, jolloin tein ohjekirjaan korjaukset kommenttien mukaan ja annoin viimeisen version henkilökunnan käyttöön. Tämä versio on heidän käytössään tänä päivänä. Ohjekirjasta on siis ollut hyötyä, joka taas minulle tarkoittaa, että opinnäytetyöni on onnistunut ja aihe on hyödyllinen.

Sain ohjekirjasta todella paljon positiivista palautetta sekä henkilökunnalta, että hostellinjohtajalta. Hostellinjohtaja kommentoi ohjekirjaani esimerkiksi seuraavasti: ”Opinnäytetyö sujui hyvässä tahdissa ja hengessä” sekä ”Opinnäytetyö on todella tarpeellinen ja myös ensimmäinen laatuaan. Täydet pisteet Elisalle, joka rohkeasti lähti toteuttamaan varausjärjestelmään liittyvää opinnäytetyötä”. (Liite 3.) Ohjekirjan tekeminen lisäsi tietenkin omaa osaamista järjestelmän käytössä, jolloin pystyin toimimaan muun henkilökunnan tukihenkilönä ja auttaa perehdytyksessä. Perehdytyksessä tärkeää on, että perehdyttäjät itse ovat paneutuneet muutokseen, osaavat perustella sen sekä arvostavat ja kuuntelevat henkilöstön mielipiteitä. Tämä onnistui projektin aikana hyvin. Tärkein tehtäväni syksyllä 2014 oli paneutua varausjärjestelmään, tehdä ohjekirja ja olla henkilökunnan tukena. Sain kiitosta heiltä siitä, että olin heidän käytettävissään.

Tietoperustan aloittaminen oli haastavaa miettiessä eri aihealueiden välillä. Yhdessä ohjaajan kanssa saimme mietittyä tietoperustaan aiheita, mitä sitten rajasin itse. Aloitin

kirjoittamaan perehdyttämisestä. Löysin paljon erilaisia lähteitä, joita pystyin käyttämään. Otin itselleni teksteistä muistiinpanoja joita sovelsin omassa työssäni varausjärjestelmän perehdyttämisen ja käyttöönoton aikana. Tietotekniikan osuus tietoperustassa oli hieman haastavampaa. Lähteitä löytyi runsaasti, mutta haasteita toi niiden valitseminen ja validius omaan työhön. Useassa lähteessä oli myös käytetty muita lähteitä, jolloin tulee etsiä alkuperäiset lähteet, jotta kirjoituksia voidaan käyttää. Kirjoissa oli viitattu toisiin lähteisiin, jotka saattoivat olla yli kymmenenkin vuoden takaa. Esimerkiksi useissa kirjoissa oli viitattu Porterin 80 – luvulla kirjoitettuihin teksteihin. Porter oli kirjoittanut kuinka tekniikka tulee vaikuttamaan yrityksiin ja ihmisiin ja kun selailin hänen kirjoituksiaan, ne olivat ihan oikeassa. Periaatteessa olisin siis voinut käyttää myös niitä lähteinä, mutta en tehnyt niin vuosiluvun takia.

Vaikka tekniikka muuttuikin koko ajan, ihmiset eivät muutu yhtä nopeasti. Monet vanhoistakin lähteistä olisivat siis olleet vielä tänäkin päivänä relevantteja. Myös koska tekniikka kehittyy koko ajan, kaikkia uusimpia tutkimuksia ei vielä ole painettu. Monet vanhoista teksteistä olivat aivan oikeassa kun mietti elämää nykypäivänä. Oli siis toisaalta vaikeaa valikoida lähteistä itselleni sopivia, ja toisaalta vaikea löytää lähteitä jotka liittyivät vahvasti omaan työhöni.

6.1 Pohdintaa

Kehitettävää omaan työskentelyyni on projektin hallinta. Työ oli tarkoitus saada noin puolessa vuodessa valmiiksi, mutta se venyi lähes vuoden mittaiseksi projektiksi. Minulla oli aikoja, jolloin minulla ei ollut aikaa opinnäytetyölle. Työ edistyi parhaiten silloin, kun tein Hostel Erottajanpuistolle töitä ohjekirjan ja varausjärjestelmän merkeissä. Eli hallitsen projektin hallinnan muutoin, mutta kun työ muuttui pelkäksi kirjoittamiseksi enkä ollut vastuussa enää kenellekään aikataulusta, työn tekeminen hidastui. Olin 111h/3vko töissä, joten aina ei ollut aikaakaan. Hirsijärvi, Remes & Sajavaara (2007, 57) kertovat kirjassaan, että kirjoittamisen lykkääminen kuuluu kirjoittamisen rituaaliin, mutta toteavat myös kuinka ajan ja inspiraation puutteeseen vetoaminen on huono tekosyy. Minun olisi pitänyt tehdä itselleni tiukempi aikataulu, josta olisin voinut pitää kiinni. Toisaalta kun löysin hyvän lähteen ja pääsin kirjoitustyössä vauhtiin, työ eteni mielekkäästi.

Yhtenä kehittämiskohteena itselleni on lähteiden etsiminen ja niiden kriittinen tarkastelu. Tulin välillä työtä tehdessä todella kärsimättömäksi lähteitä etsiessä. Suurimmaksi osaksi käytin kirjoja, joita löytyi Haagan kirjastosta, tai pystyi tilaamaan sinne. Minun olisi pitänyt varata itselleni tietoisesti päiviä, jotka käytän vain lähteiden etsimiseen ja lukemiseen.

Ohjekirjan tekeminen oli minulle mielenkiintoista puuhaa. Opin tietenkin samalla itsekin kaikki varausjärjestelmän toiminnot ja suuria onnistumisen hetkiä koin, kun keksin toimintoja, joita ei ”how to” – videoissa oltu esitelty. Näitä löytyi aika paljon vain sillä, että varausjärjestelmää käytti jatkuvasti ja tutki erilaisia toimintoja. Jos en olisi tehnyt ohjekirjaa Hostel Erottajanpuistolle, nämä toiminnot voisi vieläkin olla näkymättömissä. Myös jotkut toiminnot osoittautuivat meille hyvin tarpeellisiksi kun taas osa hyödyttömiksi. Ohjekirjan tekeminen oli hidasta ja aikaa vievää tekemistä, mutta mielekästä. Haasteellista oli saada siitä mahdollisimman selkeä ja johdonmukainen, sillä monet toiminnot liittyvät toisiinsa, mutta piti silti yrittää pitäytyä aiheessa.

Opin paljon opinnäytetyötä tehdessä, erityisesti yritysten muutostilanteista. Käsittelin aihetta teoriassani ja tästä syystä osasin varautua erilaisiin tilanteisiin ja henkilökunnan reaktioihin. Tärkeää oli, että muutostilanteen pystyi perustelemaan henkilökunnalle sekä piti ilmapiirin vuorovaikutteisena ja arvosti heidän mielipiteitään. Ilman lähdemateriaaliin tutustumista en olisi osannut suhtautua tilanteeseen oikein. Minun ja Katriinan koulutustilaisuus onnistui hyvin, koska olin lukenut ja kirjoittanut aiheesta ennen tilaisuutta ja osasin arvioida mitä HostelSystemin koulutustilaisuudessa meni pieleen. Tulevaisuudessa osaan muokata varausjärjestelmäämme, jotta se pysyy ajan tasalla sekä pystyn toimimaan vastaavana kaikissa HostelSystemiin liittyvissä asioissa.

6.2 Tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteet saavutin mielestäni hyvin. Ensimmäisenä tavoitteena oli määritellä varausjärjestelmän käyttöönoton hyödyt ja haitat. Liiketoiminnan kannalta varausjärjestelmän avulla pystytään tehostamaan Erottajanpuiston toimintaa sekä vastaanotossa että verkossa. Sen avulla pystytään saada enemmän reaaliaikaista kapasiteettia eri varauskanaville sekä saada oma toimiva varauskanava verkkoon. Järjestelmän avulla pystytään myös keräämään paremmin tietoa asiakkaista, jota voidaan myöhemmin käyttää hyödyksi palvelun parantamiseksi. Henkilöstön kannalta heidän työskentelynsä nopeutuu huomattavasti uuden järjestelmän myötä. Suurin osa varauksista tulee menemään automaattisesti järjestelmään, eikä niitä tarvitse enää tehdä manuaalisesti.

Toisena tavoitteena työlle oli muokata varausjärjestelmä Hostel Erottajanpuiston tarpeiden mukaiseksi, ottaa se käyttöön sekä olla mukana sen perehdytyksessä ja toimia tukihenkilönä käyttöönottovaiheessa. Oli selvää jo alusta asti, että tällaiset isot muutokset työpaikalla tulee aiheuttamaan myös muutosvastarintaa. Siihen oli vaan suhtauduttava kärsivällisesti ja ammattimaisesti sekä panostaa hyvään perehdyttämiseen ja

opastamiseen. Pitkällä siirtymävaiheella oli tähän positiivinen vaikutus. Kiitosta sain tukihenkilönä toimimisesta sekä tyytyväisiä oltiin siihen, että yksi henkilö on perehtynyt varausjärjestelmään perusteellisesti.

Kolmantena tavoitteena oli laatia HostelSystemistä selkeä ohjekirja henkilökunnan käyttöön. Ohjekirjaan olen todella tyytyväinen ja se tulee toimimaan vielä pitkään henkilökunnan apuna sekä uusien työntekijöiden perehdytyksen apuna.

6.3 Kehittämisehdotuksia

Ohjekirjaa tehdessäni löysin jonkin verran kehitettävää HostelSystemistä. Osa tulee ilmi ohjekirjasta, mutta osan kirjoitin ylös erilliselle paperille. Nämä kehittämiskohteet voi tarvittaessa laittaa eteenpäin HostelSystemin vastuuhenkilölle. Tämän projektin aikana en ole sitä tehnyt muiden kiireiden takia. Tarkoitus olisi kuitenkin olla heihin yhteydessä myöhemmin tämän vuoden syksyllä.

Joitain kehittämiskohteita mainitakseni, ensimmäisenä tulee mieleen HostelSystemin maksuliikenteeseen liittyvät asiat. Varausjärjestelmässä ei esimerkiksi pysty perumaan jo tehtyä maksua, ilman että joutuu perumaan koko varauksen. Joskus on käynyt niin, että maksu on suoritettu vahingossa väärään varaukseen tai summa on ollut väärin, jolloin koko varaus on jouduttu perumaan ja sitten tehdä uudelleen. Olisi paljon järkevämpää, että maksun voisi vain perua tai muuttaa sitä parilla klikkauksella. Maksujen kannalta olisi myös järkevää jos jonkin tietyn summan voisi siirtää toiseen varaukseen. Nyt järjestelmässä voi jakaa laskun joko tasan tai siirtää maksu kokonaan toiseen varaukseen. Olisi hyvä jos summan, jonka haluaa siirtää, pystyisi itse päättämään ja kirjaamaan. Monesti asiakkaat jotka ovat maksaneet varausmaksun jollekin varausportaalille, haluavat jakaa laskun niin, että toiselta asiakkaalta vähennetään varausmaksu loppusummasta ja toinen maksaa normaalin summan. Tällä hetkellä tämä onnistuu varausjärjestelmässä vain muutaman ”mutkan” kautta, jonka huomasin itse ohjekirjaa tehdessäni. Tämä on mainittuna ohjekirjassa, jotta henkilökunta osaa jakaa laskun eri summilla.

Lisämyyntien kirjaaminen järjestelmään vaatisi myös hienonsäätöä. Tällä hetkellä HostelSystemissä pystyy ainoastaan kirjaamaan lisämyyntiä jo sisään kirjautuneille asiakkaille. Olisi kuitenkin hyvä, että jo varauksenteko vaiheessa pystyisi esimerkiksi lisäämään lisävuoteen tai aamupalan laskulle. Tähän ratkaisuna loin meille ylimääräisen huoneen järjestelmään, johon voi kirjata ylimääräisiä myyntejä asiakkaan nimellä. Tähän

ratkaisuun ollaan oltu hyvin tyytyväisiä ja se on todettu toimivaksi. Ylimääräinen huone toimii myös jonotuslistana täysille päiville.

Muita pieniä asioita on esimerkiksi viestien jättäminen muille vuoroille.

Varausjärjestelmässä pystyy jättämään viestejä ainoastaan kuluvalle tai seuraavalle päivälle. Monesti olisi tarvetta jättää viesti vaikka seuraavalle viikolle liittyen johonkin varaukseen. Tämän ongelman ratkaisuna toimii myös ylimääräinen huone, johon voi kirjoittaa huomautuksia.

Joistain puutteista huolimatta HostelSystem on toiminut kiitettävästi hostellin varausjärjestelmänä. Ehdotonta plussaa järjestelmässä on se, kuinka helppoa sitä on muokata omien tarpeiden mukaisesti. Kaiken kaikkiaan henkilökunta on ollut todella tyytyväinen varausjärjestelmään sekä se on tuonut yritykselle lisää myyntiä.

Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tietää kuinka paljon HostelSystem on vaikuttanut Hostel Erottajanpuiston liiketoimintaan. Jo nyt käytön aikana on huomattu, että varauksia on tullut lisää. Olisi hyvä verrata keskenään esimerkiksi edellisen vuoden kevättä kuluvan vuoden kevääseen ja mitata kuinka paljon varauksia on tullut enemmän kun kapasiteetti on ollut reaaliajassa varauskanavilla. Tutkimuksessa voisi olla selonteko siitä, kuinka moni asiakas varaa yrityksen omilta kotisivuilta majoituksen ja kuinka moni käyttää verkkomatkatuomistoja ja mitkä seikat näihin päätöksiin vaikuttaa. HostelSystemistä voisi tehdä myös englanninkielisen ohjekirjan, joka olisi suunnattu kaikille sitä käyttäville hostelleille.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2008. Esimiehenä arjessa. Luettavissa:

<http://verkkokirjahylly.talentum.fi/teos/JAJBBXXTBFACG#kohta:166>. Luettu: 22.10.2014.

Arikan, A. 2008. Multichannel marketing. Metrics and methods for on and offline success. Wiley Publishing, Inc. Luettavissa:

<http://site.ebrary.com/lib/haagahelia/reader.action?docID=10296727>. Luettu 13.4.2015.

Google 2013. The 2013 Traveler. Luettavissa:

https://ssl.gstatic.com/think/docs/2013-traveler_research-studies.pdf. Luettu 13.5.2015.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen - Liiketoiminnan menestystekijä. Edita. Helsinki.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Kasvi, J. & Vartiainen, M. 2000. Organisaation muisti – Tieto työn tukena. Edita. Helsinki.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia. Helsinki.

Laakkonen, M., Lamminpää, S. & Malaprade, J. 2011. Informaatioteknologian filosofia. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.

Lehti, M., Rouvinen, P. & Ylä-Anttila, P. 2012. Suuri hämmennys – Työ ja tuotanto digitaalisessa murroksessa. Taloustieto Oy. Helsinki.

Mansbridge, K. 3.3.2015. Hostellinjohtaja. Refecta Ab Hostel Erottajanpuisto. Sähköposti.

Matkailu.org 2013. Google tutki vuoden 2013 matkailijaa. Luettavissa:

<http://www.matkailu.org/tutkimukset/tietoa-teemoittain/e-matkailu/ematkailun-artikkelit/504-google-tutki-vuoden-2013-matkailijaa>. Luettu 13.5.2015.

Newton, R. 2007. Managing change step by step – all you need to build a plan and make it happen. Pearson Prentice Hall. Gosport.

Nyheim, P. & Connolly, D. 2012. Technology Strategies for the hospitality industry. Prentice Hall. New Jersey.

O'Connor, P. & Frew, A. J. 2002. The future of electronic distribution: expert and industry perspectives. Cornell hotel and restaurant administration quarterly, 43, 3, s. 33–45.

Paukkunen, M. 2004. Perehdyttäminen uuteen tietojärjestelmään ja tietotekniikan alkeisiin – Miten ihmisiä tulisi kouluttaa, jotta tietojenkäsittelyn edistäminen ja käyttöönotto työpaikoilla ja kodeissa tapahtuisi ihmisen eikä tekniikan ehdoilla. Luettavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/76364/lisuri00017.pdf?sequence=1>. Luettu 17.11.2014.

Salmenkivi, S. 2012. Digitaalitodellisuus – Seuraava murros on täällä. Talentum. Helsinki.

Salo, I. 2010. Cloud computing – Palvelut verkossa. WSOYpro Oy. Jyväskylä.

Tilastokeskus 2014. Tietotekniikan käyttö yrityksissä. Luettavissa: http://www.stat.fi/til/icte/2014/icte_2014_2014-11-25_tau_001_fi.html. Luettu 8.5.2015.

Tilastokeskus 2014. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Luettavissa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_tie_001_fi.html. Luettu 8.5.2015.

Tilastokeskus 2014. Kaupunkilaiset ostavat verkkokaupasta palveluita ja maalaiset tavaroita. Luettavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2014/art_2014-12-08_003.html?s=2. Luettu 8.5.2015.

Tranter, K., Stuart–Hill, T. & Parker, J. 2009. An introduction to revenue management for the hospitality industry. Principles and practices for the real world. Pearson Prentice Hall. New Jersey.

Liitteet

Liite 1. Opinnäytetyön aikataulu ja suunnitelma

Opinnäytetyön aikataulu ja suunnitelma

Toukokuu	Opinnäytetyön suunnittelua, ohjaajan hankinta ja aiheen hyväksyntä.
Kesä-heinäkuu	Uuden varausjärjestelmän hankinta tapahtuu.
Elokuu	HostelSystemin kokeilujakso. Järjestelmään tutustumista sekä muokkausta. Opinnäytetyöseminaariin osallistuminen. Teorian hahmottamista ja suunnittelua.
Syyskuu	Opinnäytetyön teorian kirjoittaminen alkaa, lähteiden hankkimista. Manuaalin teon suunnittelua.
Lokakuu	Teorian kirjoittaminen valmiiksi sekä manuaalin tekoa. Opinnäytetyö tarkistettavaksi.
Marraskuu	Manuaalin ensimmäinen versio työntekijöiden käyttöön sekä perehdyttäminen. Palautteen aktiivista keräämistä manuaalista. Opinnäytetyön viimeistely ohjaajaan tarkastuksen jälkeen. Esittäminen.
Joulukuu	Manuaalin viimeistely palautteen sekä jo järjestelmän oikean käytön perusteella. Opinnäytetyö valmiiksi.

Opinnäytetyön todellinen aikataulu

Toukokuu 2014	Opinnäytetyön suunnittelua, ohjaajan hankinta ja aiheen hyväksyntä.
Kesä-heinäkuu 2014	Uuden varausjärjestelmän hankinta tapahtuu.
Elokuu 2014	HostelSystemin kokeilujakso. Järjestelmään tutustumista sekä muokkausta.
	Opinnäytetyöseminaariin osallistuminen. Teorian hahmottamista.
Syyskuu 2014	Opinnäytetyön teorian kirjoittaminen alkaa, lähteiden hankkimista.
	Ohjekirjan teon aloittaminen.
Marraskuu 2014	Ohjekirjan ensimmäinen versio valmiiksi sekä koulutustilaisuudet.
	Palautteen kerääminen.
Joulukuu 2014	Ohjekirjan viimeistely. HostelSystemin siirtymäaika ja käyttöönotto.
Helmi-huhtikuu 2015	Teorian kirjoittamista.
Toukokuu 2015	Työ valmiiksi, esittäminen ja valmistuminen.

Liite 2. HostelSystem ohjekirjan sisällysluettelo

SISÄLLYS

1. Aloittaminen	1
1.1. Sisäänkirjautuminen ja päivän tilanne	1
1.2. Värikoodit	4
2. Varaukset	5
2.1. Uusi varaus	5
2.1.1. Huoneiden varaus yksityiskäyttöön	8
2.1.2. Huone varataan vain naisten/miesten käyttöön	8
2.2. Online varaukset	9
2.2.1. Hostelworld	9
2.2.2. Booking.Com & Expedia	10
2.2.3. Hostelling International	11
2.3. Ryhmävaraus	12
2.4. Asiakas maksaa ennakoon	13
2.5. Jaa varaus eri asiakkaille	14
2.5.1. Peru jako	15
2.6. Jatka varausta/yöpymistä	16
2.6.1. HW/B-Com/Expedia/HI- varausten jatkaminen	16
2.7. Siirrä varausta toiseen huoneeseen tai vaihda petiä	17
2.8. Poista peti/huone myynnistä	17
2.9. Peru varaus	18
3. Asiakkaat	20
3.1. Etsi asiakasta	20
3.2. Blacklist	22
4. In-House	23
4.1. Check In	23
4.1.1. Asiakas maksaa käteisellä	24
4.1.2. Asiakas maksaa kortilla	24
4.1.3. Asiakas maksaa myöhemmin	25
4.1.4. Asiakas maksaa vain osan	25
4.1.5. Asiakas on oikeutettu alennukseen	26
4.1.6. Varaus on tullut varausportaalien kautta	28
4.1.7. Asiakkaat maksavat erikseen	28
4.1.8. Muuta nimeä jo sisäänkirjautuneelle asiakkaalle	30
4.1.9. Maksa HI-alennus jälkikäteen	30
4.2. Check Out	32
4.3. Kuitin tulostus	32
5. Housekeeping	33
6. Rahaliikenne	35
6.1. Tilitys	35
6.2. Myynnin korjaus	37
6.3. Extra myynnit	38
6.3.1. Ryhmä aamiaiset	38
6.3.2. Extra pedit ja koirat/kissat	39
7. Muut toiminnot	40
7.1. Viestit muille vuoroille	40
7.2. Edit bed/night note	41

7.3. Päivän päättäminen, yövuoro ja no show	41
7.4. Vinkkejä	43
7.4.1. Multiple booking	43
7.4.2. Transfer balance to other guest	43

Liite 3. Toimeksiantajan palautelomake



Toimeksiantajan palautelomake

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Haagan toimipiste

Opinnäytetyön tekijä(t)	Elisa Mäntylä
Opinnäytetyön otsikko	Liiketoiminnan sähköistyminen uuden varausjärjestelmän myötä; case Hostel Erottajanpuisto
Toimeksiantajayritys tai -yhteisö	Hostel Erottajanpuisto
Toimeksiantajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot	Katriina Mansbridge Uudenmaankatu 9, 00120 Helsinki info@erottajanpuisto.com
Ohjaavan opettajan nimi	Taina Pallonen
Ohjaavan opettajan sähköpostiosoite	taina.pallonen@haaga-helia.fi

1. Oletteko jo nyt hyödyntäneet opinnäytetyön tuloksia/tuotoksia jollain tavoin?

Olemme kouluttaneet koko henkilökunnan manuaalin avulla.

2. Millä tavoin aiotte hyödyntää opinnäytetyön tuloksia/tuotoksia toiminnassanne?

Koulutamme myös jatkossa henkilökuntaa manuaalin avulla ja käytämme työn ohessa muistutuksena neuvon esittävien tilanteiden tueksi.

3. Arvioikaa, missä määrin opinnäytetyö on teille hyödyllinen:

Erittäin vähän ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ Erittäin paljon
Merkitse laatikkoon x

4. Arvioikaa, missä määrin opinnäytetyö on hyödyllinen antaen lisäarvoa toimialalle (esim. tuottamalla uuden innovaation, toimintatavan, tuotteen tai uutta tietoa).

Erittäin vähän ☐ ☐ ☐ ☐ ☒ Erittäin paljon
Merkitse laatikkoon x

5. Vapaamuotoista palautetta opinnäytetyöprosessista:

Opinnäytetyö sujui hyvässä tunnelissa ja hengessä. Jo projektin aikana työstä oli paljon hyötyä. Lopputulos vastasi odotuksia.

6. Muuta vapaamuotoista palautetta opiskelijalle tai HAAGA-HELIALLE:

Opinnäytetyö on todella taspeellinen ja myös ensimmäisiä laatuja. Täydet pisteet Etisalle, jolla erittäin tärkeä, toteuttamaan vaadusjärjestelmään liittyvää opinnäytetyötä. Kaikki edellistä luovuttivat sillä toista aineesta vaasinkaan hostelli maailmasta ei vielä ole. Kiitos!

Lomake palautetaan sähköpostitse opinnäytetyön ohjaajalle.
Sähköpostin muoto on etunimi.sukunimi@haaga-helia.fi

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu, puh. (09) 229 611,
www.haaga-helia.fi